



VETERANS AFFAIRS ANNUAL REPORT 1989-1990



Government of Canada
Veterans Affairs

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Canada

Cover design: From Veterans Affairs 1989
Remembrance Day Poster

91-02997/

Photo: Private Jack Bernard, The British
Columbia Regiment (Duke of Connaught's
Own) (RCAC) saying goodbye to his wife,
Bernice, and his five-year old son, Warren.
New Westminster, B.C. 1940.

Photo Credit: Claud Detloff
(courtesy Mrs. Kenneth M. MacPherson)
National Archives of Canada C 38723

Design: Carisse Graphic Design Ltd.

© Minister of Supply and Services Canada 1991

Cat. No. V1-1990

ISBN 0-662-58100-8

Think Recycling!



Minister
of Veterans Affairs



Ministre
des Anciens combattants

To His Excellency

The Right Honourable Ramon J. Hnatyshyn, P.C., C.C., C.M.M., C.D., Q.C.,
Governor General of Canada

May it please your Excellency:

I have the honour to present to Your Excellency the Annual Report of the
Department of Veterans Affairs, the Reports of the Chairmen of the Veterans
Appeal Board and the Canadian Pension Commission, and the Report of the
Bureau of Pensions Advocates, for the fiscal year ended March 31, 1990.

Respectfully submitted,

A handwritten signature in cursive script, reading "G. Merrithew".

Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.

ERRATA

ANNUAL REPORT 1989 - 1990

RAPPORT ANNUEL 1989-1990

VETERANS AFFAIRS

ANCIENS COMBATTANTS

Table 2, p. 19

Tableau 2, p. 23

Please substitute the following table:

Veillez substituer le tableau suivant :

Service	Veterans	Widow(er)s	Orphans	Total
Northwest Field Force	-	1	-	1
South Africa	-	13	-	13
First World War	635	6,498	20	7,154
Second World War	25,498	16,379	301	42,177
Dual Service	31	254	-	285
Special Forces	2,826	606	30	3,462
TOTAL	28,990	23,751	351	53,092
Includes 11,391 recipients from allied forces.				

Service	Anciens combattants	Veufs ou veuves	Orphelins	Total
Campagne du Nord-Ouest	-	1	-	1
Guerre sud-africaine	-	13	-	13
Première Guerre mondiale	635	6 498	20	7 154
Seconde Guerre mondiale	25 498	16 379	301	42 177
Service aux deux guerres	31	254	-	285
Contingents spéciaux	2 826	606	30	3 462
TOTAL	28 990	23 751	351	53 092
Comprend 11 391 titulaires des Forces alliées.				

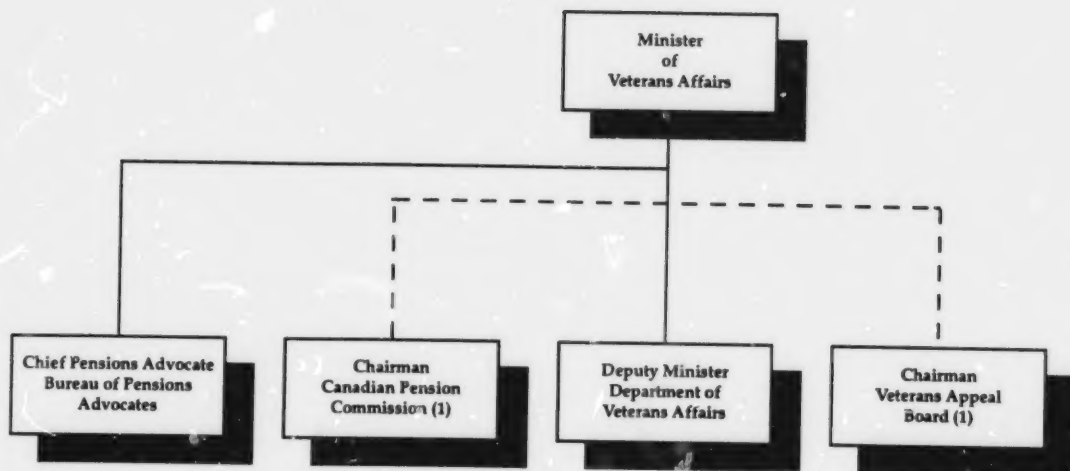
Table of Contents



Veterans Affairs Portfolio	5
Introduction	5
Highlights	5
Department of Veterans Affairs	7
Introduction	9
Programs Branch	11
Operations Branch	27
Administration Branch	37
Veterans Land Administration	40
Corporate Services	42
Internal Audit	43
Communications	44
Veterans Appeal Board	47
Canadian Pension Commission	53
Bureau of Pensions Advocates	59
Legislation Relating to Veterans	67
Statistical Tables Index	70



Veterans Affairs Portfolio



1. Quasi-judicial bodies reporting to Parliament through the Minister.

Veterans Affairs Portfolio



The Veterans Affairs Portfolio comprises the:

- Affairs
- Veterans Appeal Board
- Canadian Pension Commission
- Bureau of Pensions Advocates

The services provided by Veterans Affairs include disability pensions, survivor benefits, prisoner of war compensation, war veterans and civilian war allowances, medical treatment and health care, counselling, advocacy services, educational assistance to children of the war dead, educational programs and commemorative ceremonies to honour those who gave their lives.

In 1990, the estimated veteran population is 574,900 men and 38,400 women. Those who served in the First World War are now in their nineties. The average age of Second World War veterans is nearly 70 and those who served in Korea are in their early sixties.

Highlights 1989-1990

Restoration of Pension Benefits

In June 1989, the Pension Act was amended to allow pension benefits to be restored to surviving spouses and certain other dependants whose pensions had been terminated upon marriage or remarriage. As a result, benefits were restored to approximately 4,000 surviving spouses of veterans and disability pensioners.

Disability Pensions - Direct Deposit Service

Direct deposit, a payment method using electronic funds transfer, was introduced to disability pension clients in October 1989. Monthly pension benefits are automatically deposited into client accounts at the financial institution of their choice in Canada.

Canada Service Veterans

Effective April 1, 1989, the Veterans Independence Program and treatment benefits were extended to Canada Service Veterans. To qualify veterans must be 65 or older, have served at least 365 days in forces raised in Canada or Newfoundland during the First or Second World War and have health needs and limited income.

Treatment Accounts Processing System (TAPS)

A five-year, \$18.2 million contract was awarded to Blue Cross of Atlantic Canada in March 1989, for the implementation of an automated, nation-wide Treatment Accounts Processing System (TAPS). TAPS was implemented in the Atlantic Region on August 1, 1989, Prairie and Quebec Regions on November 1, 1989, Pacific Region on February 1, 1990 and Ontario Region on April 1, 1990. Eligible veterans have been issued a Health Care Card which makes it easier for them to access a wide range of services direct from suppliers.

"Smart Card" Pilot Project

The Ontario Region and Green Shield Prepaid Services cooperated in a pilot project to test the new "smart card" technology for the delivery of drug benefits to veterans. The card has a computer microchip which stores information, in this case, on pharmacy transactions. The Department is exploring the possibility of participating in other similar projects.

Health Care Legislation Review

A major review and amalgamation of the *Veterans Treatment Regulations (VTR)* and the *Veterans Care Regulations (VCR)* was completed during 1989-1990. The new *Veterans Health Care Regulations* will modernize the health care legislation, enabling the Department to deliver health care programs effectively and consistently to clients.

Institutional Care

The Institutional Care Information System (ICIS), implemented on June 1, 1989, monitors the use of departmental and community beds across the country thus providing an accurate census of veteran patients. In addition, the development of a forecasting model for the institutional care program will provide information for planning and management.

Federal/Provincial Institutional Initiatives

Progress has been made in the distribution of additional chronic care beds for veterans. Provincial Ministers of Health have responded favourably to the Minister's request for wide-ranging discussions on health services for veterans and in developing master agreements. Memoranda of Veterans Health Care Issues have been

signed with Alberta and British Columbia which outline health issues and related care for veterans in these provinces and serve as agendas for formal negotiations.

Negotiations with provincial governments for institutional care for veterans are ongoing. These include the transfer of Rideau Veterans Home in Ottawa, the replacement of the Veterans Wing at Wascana Rehabilitation centre in Regina, and the transfer of residents of the London Psychiatric Institute in London, Ontario.

Veterans Land Administration

During 1989-1990, the Veterans Land Administration (VLA) computer system was successfully moved from Supply and Services Canada to the Veterans Affairs mainframe. This resulted in an annual saving of \$151,720 and reduced response time for client computer statements from 3-5 days to one day.

RCMP to Receive Counselling Services from VAC

On November 3, 1989, Veterans Affairs Canada and the Royal Canadian Mounted Police signed a Memorandum of Understanding to provide Veterans Affairs counselling services for former members of the Force who are disability pensioners under the Pension Act.

Relocation of Ontario Regional Office

In February 1990, the Minister announced that the Ontario regional office would be relocated from Toronto to Kirkland Lake. It is expected that the move will take three years and result in the establishment of 180 positions in Kirkland Lake.



Veterans Affairs
Canada

Anciens Combattants
Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

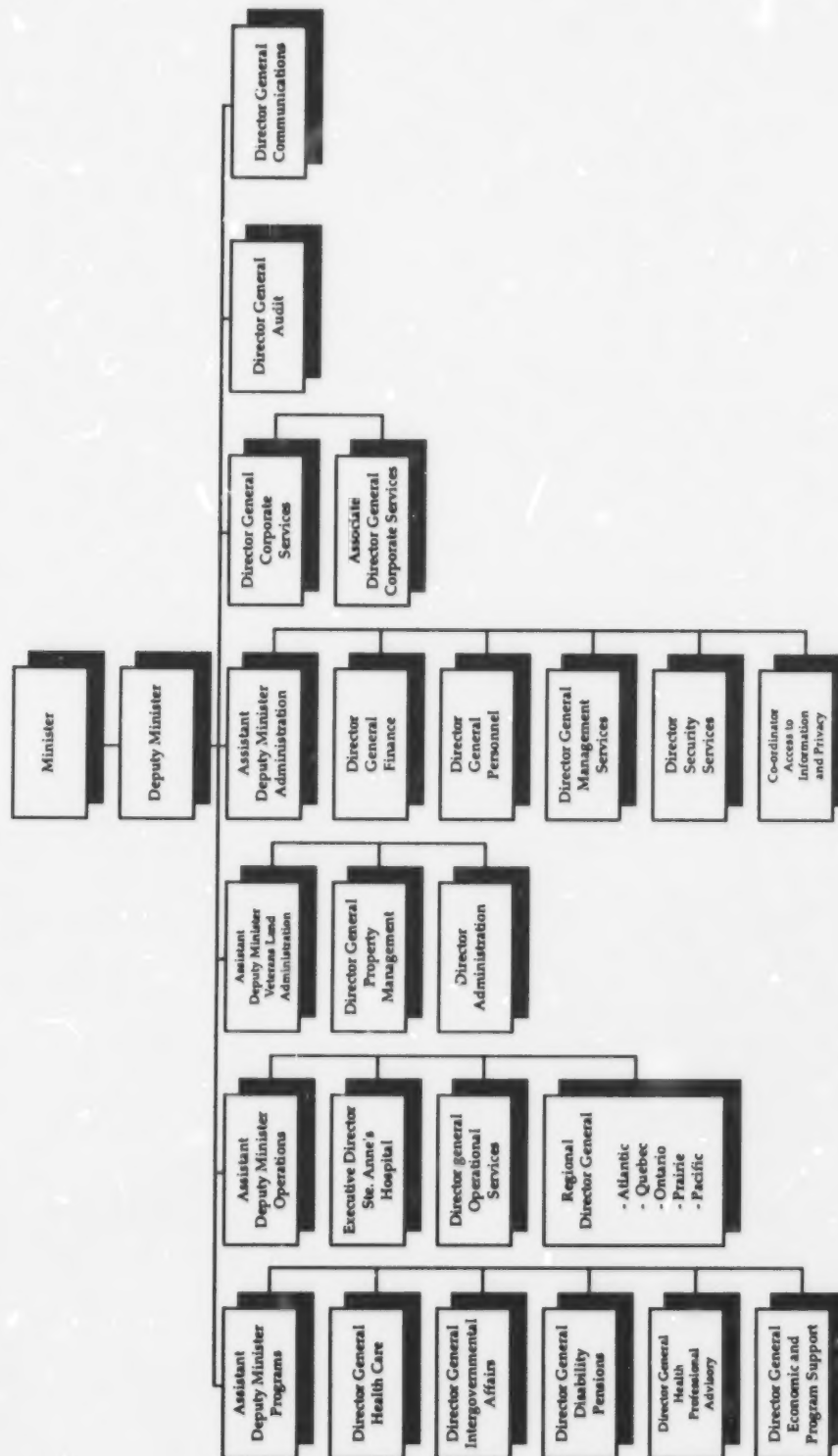
I have the honour to submit to you the Annual Report of the Department for the fiscal year ended March 31, 1990.

Yours sincerely,

David Broadbent



Department of Veterans Affairs



Department of Veterans Affairs



The mission of the Department of Veterans Affairs is to provide qualified veterans, civilians and their families with benefits and services to which they are entitled, to promote their well-being and self sufficiency as participating members of their communities and to keep the memory of their achievements and sacrifice alive for all Canadians.

Underlying Values

The Department is committed to serving our clients with courtesy, speed and generosity of time and spirit. Second only to the veterans we serve, the most important thing is ensuring employees are treated well and fairly.

Changing Challenges

The Department was established 45 years ago to enable Canadian veterans returning from the Second World War to again become productive members of the community. Today, the average age of Canada's veterans is 69.5 and their needs have shifted to problems associated with aging, such as increasing ill-health, frailty and loss of mobility. With a long tradition of caring for veterans, the Department has kept abreast of their changing needs by expanding and developing new health care programs.

In the early 80s, the focus shifted from income support to health and social programs such as the Veterans Independence Program (VIP) which assists eligible veterans to remain in

their own homes and communities. This program is widely considered to be among the most progressive and successful approaches to meeting the needs of the elderly. The number of VIP clients has increased greatly in recent years. This growth is expected to continue over the next several years.

At the same time, there is a growing need for hospital and institutional care for those veterans who can no longer remain at home. Providing additional chronic care beds for veterans continues to be a major departmental initiative and negotiations are ongoing with provincial ministers of health.

New Veterans Health Care Regulations will enable the Department to be more responsive to the increasing health care needs of veterans. These new regulations will replace the *Veterans Care Regulations* and the *Veterans Treatment Regulations*.

The Department is also striving to improve the delivery of its wide range of health benefits and services. The health needs of veterans are immediate and require immediate responses. During 1989-1990, the Department introduced a new process for administering treatment benefits, such as drugs, wheelchairs and special equipment. The Treatment Accounts Processing System (TAPS) makes it easier for approximately 190,000 veterans across Canada to access a wide range of health care services. The Department will continue to move in this direction, leading the way in developing programs that will be

increasingly needed as the number of senior citizens grows.

Commemorating Canada's war dead and recognizing wartime achievements remain a priority for the Department. More than 1,500,000 Canadian men and women served overseas in time of war. More than 110,000 gave their lives. During 1989-1990, commemoration activities included a pilgrimage to France to mark the 45th anniversary of D-Day.

Importance of Employees

Second only to providing services to clients is ensuring that departmental employees are well treated. This year an Employee Assistance Program was introduced in the Portfolio. This program, entitled ACCESS (Access to Confidential Counselling for Employees), offers confidential counselling to Portfolio employees and their immediate families.

The long-standing issue of the classification of area counsellors was finally resolved during 1989-1990. The Department's proposal was accepted by Treasury Board, opening the way for reclassification of the area counsellor positions.

Through a concerted effort by employees and volunteers, a labour dispute involving staff of the Ste. Anne's Hospital and the veterans' homes was handled without serious consequences for our veteran patients.

Organization

The Department's programs and services are provided through an organization composed of four branches - Programs, Operations, Administration and the Veterans Land Administration; and three divisions - Corporate Services, Communications and Audit.

Programs Branch

The Programs Branch is responsible for planning health and social service programs for veterans. In essence, the branch develops programs and sets policy and standards for program implementation by the Operations Branch. In addition, the branch is responsible for delivering disability pension benefits, and negotiates health care agreements with other governments and the private sector.

Disability Pensions Division

This division is responsible for the delivery of disability pensions. This includes certain delegated authority for processing decisions related to non-medical benefits awarded under the Pension Act; promulgating decisions rendered by the Canadian Pension Commission; and payment of pensions awarded by the Commission to veterans and their families.

Pension activity within the division increased dramatically this year as a result of new legislation. Bill C-24 [Statute Law (Superannuation) Amendment Act] which amended the Pension Act received Royal Assent June 29, 1989. Veterans' dependants or survivors (children, parents, brothers, sisters, orphans, widows or widowers) whose pensions were terminated upon marriage or remarriage may now be eligible for resumption of benefits. This change in legislation resulted in many enquiries and subsequent applications to restore benefits. Pensions were restored to approximately 4,000 surviving spouses of veterans and disability pensioners and about \$31 million was paid out in benefits.

The increased workload resulting from this legislation, combined with the sustained volume of applications for pension and related benefits, has presented a challenge to the division's declining human resources. The division continues to review its operations to find ways to improve the disability pension process.

Adjudicative Operations and Non-Medical Benefits

The division is responsible for authorizing non-medical benefits as well as preparing documentation to accompany applications for pension benefits and appeals. It is also responsible for the quality control of pension awards and for managing a computerized process control system through which regional, district and head office staff monitor the progress of applications for benefits and appeals.

Various initiatives were undertaken during the year to improve service to clients. One important initiative was a research project to determine how to make the existing process control system more efficient. As well training sessions were held for staff at head office and in the regions. Service to clients in both official languages is also being improved by ensuring that the client's "language of preference" is clearly indicated on all documentation.

In 1989-1990, the number of first applications, applications for appeals, and recommendations for pension awards was consistent with the previous year. Ancillary (non-medical)/Life Certificate claims increased by 26.2% over last year. This increase was due to some 5,500 applications resulting from Bill C-24 and to additional claims initiated by the Life Certificate Program (which

serves to ensure client data is correct). Although the number of applications resulting from the new legislation was far greater than expected, staff were able to process claims and restore pensions promptly.

Planning and Pension Services

The division promulgates decisions of the Canadian Pension Commission and is responsible for preparing correspondence, information pamphlets, brochures and booklets on all aspects of disability pensions. Material concerning disability pension legislation is also prepared on behalf of the Department for presentation to parliamentary committees, Members of Parliament and veterans' organizations. In addition, the division provides a national telephone service and responds to enquiries submitted under the Access to Information Act and the Privacy Act.

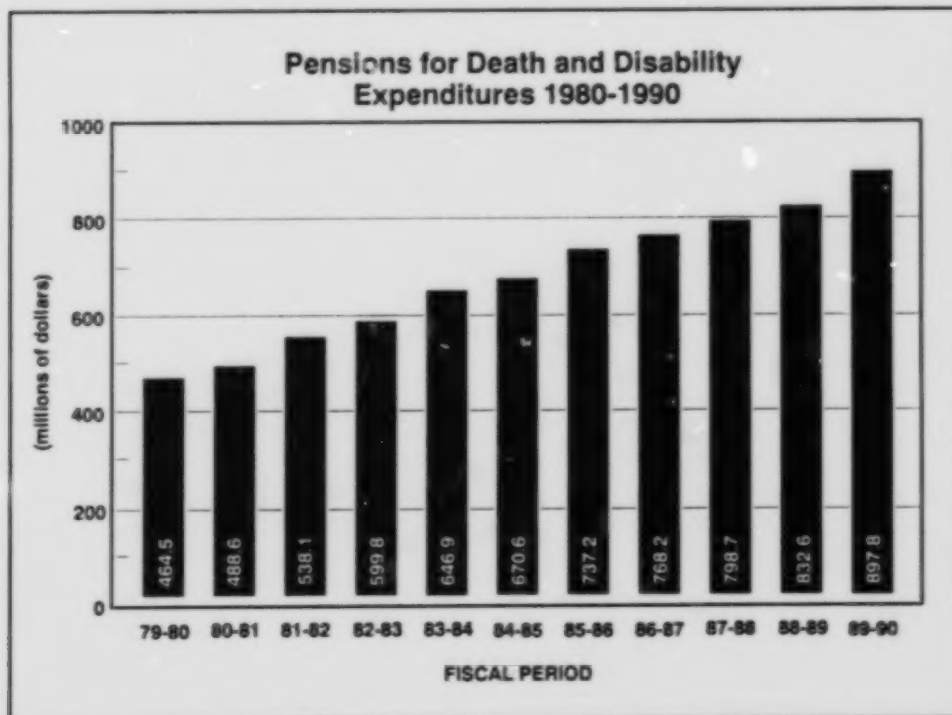
In June 1989, a new disability pensions planning section was established. This section is responsible for work co-ordination, legislative planning, statistical analysis and research at the divisional level.

The first major responsibility of the new section was assisting with the elaboration of the legislation for Bill C-24 and the forecasting of potential beneficiaries. The section also began revising the *Disability Pensions Guide for Counsellors* which, when completed in March 1991, will assist counsellors in district offices throughout Canada to deliver the disability pension program to veterans and their dependants.

Benefit Delivery Services

Benefit Delivery Services is responsible for calculating, verifying and ensuring the delivery of pension benefits to eligible veterans and their dependants.

FIGURE 1



In 1989-1990, just under \$900 million was disbursed. This amount included \$31 million to clients reinstated as a result of Bill C-24.

A highlight of 1989-1990 was the participation in a pilot project on behalf of all federal social programs, to introduce the concept of electronic funds transfer (direct deposit). The pilot was so successful that by March 31, 1990, 15,393 clients were receiving their monthly pensions directly into their accounts at financial institutions across Canada. It is anticipated that by March 31, 1991, an additional 35,000 clients will be receiving pension benefits by direct deposit.

The use of departmental bank accounts in the field was expanded to provide a convenient new service to recently widowed spouses. These spouses may now exchange cheques issued in their deceased spouse's name for cheques in their own name at the district offices. The Atlantic, Quebec, Prairie and Pacific Regions were providing this service as of March 31, 1990, and it is expected to expand to Ontario Region by July 1990. Due to improvements to the benefit delivery on-line system, client accounts can now be updated more efficiently and with fewer delays. The time to process transactions has been reduced by approximately 25%. Transactions affecting pensioners' accounts increased by 17.5% over the previous year while the number of payment enquiries increased by 35.4%.

Health Care Division

The Health Care Division is the fastest-growing program area in the Portfolio due to the effects of aging on veterans, many of whom have war injuries. Veterans Affairs provides for

purchase of a wide range of health and home services from community professionals and agencies, and public sector service organizations. In 1989-1990, health care costs, including administration, were \$422,036,432.

This division develops and implements programs for benefits and services aimed at keeping veterans as healthy and independent as possible. Policy directly affecting program delivery is provided to the Operations Branch. The division also reviews the more complex requests for health care and treatment benefits.

Veterans Independence Program (VIP)

VIP's primary objective is to help eligible veterans maintain or improve their quality of life by assisting them to remain healthy and independent in their own homes or communities. While providing care in the home is the primary focus of VIP, institutional care is also provided with every effort made to keep veterans in their own communities, close to family and friends.

A program evaluation study of VIP was carried out by independent consultants in 1989-1990. The study found that the program had successfully assisted veterans to remain in their homes and is correctly targeted to those most in need. It was confirmed that the program has a positive impact on veterans' health and provides welcome relief to the principal caregiver in the home. Almost 90% of the veterans surveyed indicated that they were "moderately" or "extremely" satisfied with the services. The only areas of concern to veterans were the hiring of those who

provide the services, and the billing and reimbursement arrangements. Without VIP services, the likelihood of institutionalization was assessed at nearly 26%. The cost savings of VIP, compared to institutional care, are estimated to be approximately \$46 million annually.

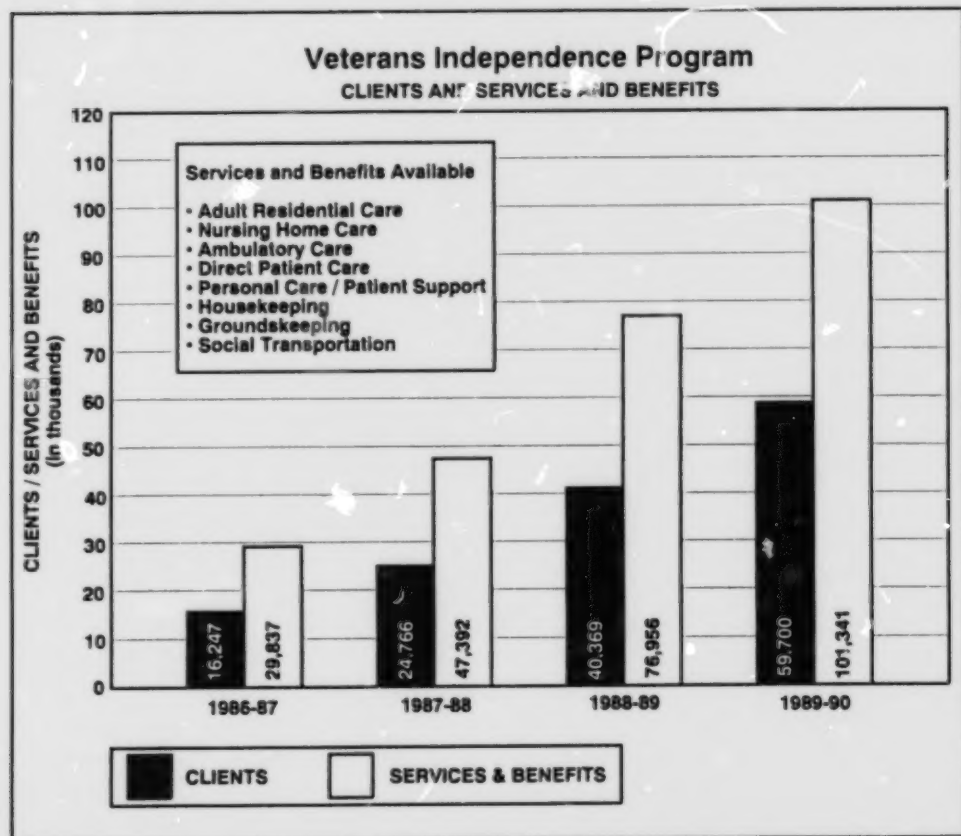
On April 1, 1989, VIP was extended to Canada Service Veterans. Newly eligible are veterans 65 years of age or older who served for at least 365 days in forces raised in Canada or Newfoundland during the First or Second World War, who have health needs and limited income. In addition, clients who qualify for benefits under VIP will automatically become eligible for treatment benefits. This new eligibility was communicated to the general public, and an average of 300

applications a month were received. As of March 31, 1990, 8,017 CSV applications were received, of which 6,210 were approved, at a program cost of \$7.7 million.

Steps to improve the delivery of the Veterans Independence Program include streamlining procedures for determining eligibility, as well as delegating more decision-making to qualified district and regional staff.

The Veterans Independence Program Processing System (VIPPS) was implemented and in production on March 31, 1990. This automated system was developed to assist in handling the increasing workloads and to improve the efficiency of program delivery in such areas as administrative processes; monitoring

FIGURE 2



and control of client services; forecasting, planning and case management.

In 1989-1990, an application for VIP took an average of 5.05 hours to process compared to 5.57 hours in 1988-1989. This represents an increase in productivity of 9.3% over last year. During the same time, the VIP client service ratio increased to 331 clients per person-year, or 18% over last year.

In 1989-1990, 59,700 veterans were receiving VIP benefits at a cost of \$86 million. This was a 47.9% increase in caseload over the previous year. Of these 55,523 veterans were receiving care in the home and 1,373 were receiving care in community institutions. The remaining 2,804 received travel benefits.

Treatment Benefits

The Treatment Benefits Program includes prescribed items such as drugs. It also provides payment for the services of a wide range of health professionals, practitioners and

specialists to ensure that veterans receive necessary treatment and health care.

A broad range of special equipment and home adaptations are provided to eligible veterans to overcome a physical disability or to compensate for the effects of aging.

Treatment Accounts Processing System (TAPS)

This system is serving approximately 190,000 veterans across Canada. It provides faster and more efficient processing of veterans' health care bills and was well received by clients and suppliers. The automated accounts processing has saved money and time in program delivery. Service to veterans and suppliers has improved and administration costs have been reduced, allowing more departmental resources to be used for delivering the rapidly expanding Veterans Independence Program. TAPS was started in the Atlantic Region in August 1989 and has now been implemented in all regions.

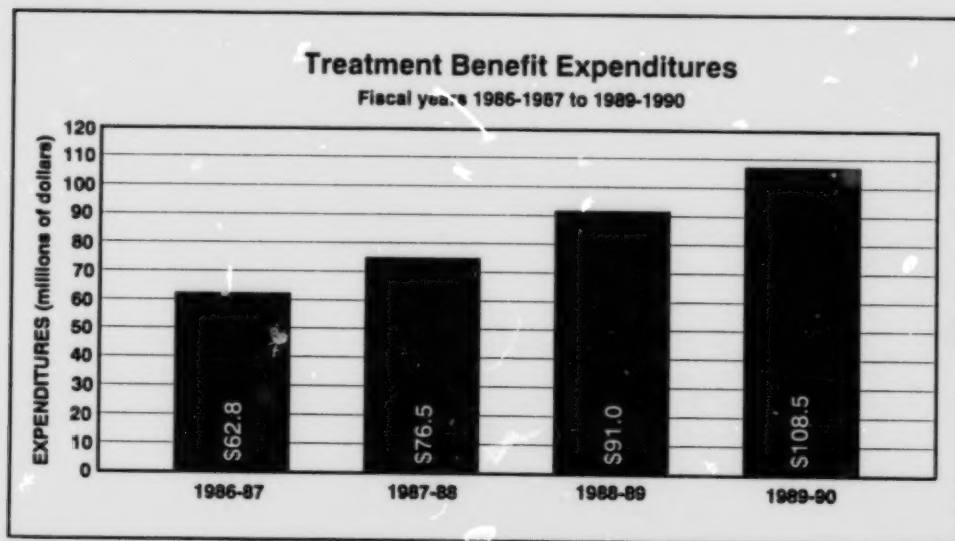


FIGURE 3

Institutional Care

Care is provided to eligible clients in one of the following ways:

- in a facility owned and operated by the Department; or
- in a non-departmental facility:
 - through a contract between the province and Canada; or
 - in a community facility under the "Hospital of Choice" or the Veterans Independence Program.

The cost of providing care to eligible veterans in departmental facilities in 1989-1990 was \$69.8 million.

The cost of providing care for veterans in non-departmental facilities was \$115.7 million.

Departmental Facilities

As of March 1990, 954 beds were being used in the following departmentally-owned facilities:

- | | |
|--|-----|
| • Ste. Anne's Hospital/Senneville Lodge (Montréal) | 768 |
| • Rideau Veterans Home (Ottawa) | 127 |
| • Saskatoon Veterans Home | 59 |

Non-Departmental Facilities

Contract Facilities

The Department has access to 3,176 "contract beds" in provincial facilities. Actual total use as of March 31, 1990 had declined to 2,728 beds because many facilities were originally designed for lower levels of care and are no longer suitable for the long-term care needs of today's veterans.

Parkwood Hospital: The new 170-bed Western Counties Wing of Parkwood Hospital in London, Ontario was officially opened by Her Majesty the Queen Mother on July 7, 1989.

Veterans were transferred to the new wing in April 1989.

Wascana Rehabilitation Centre: The negotiations were finalized in October 1989 and a replacement veterans' wing was constructed at the Wascana Rehabilitation Centre in Regina. The federal government contributed \$6 million to this project. The new wing provides 54 priority access, long-term care beds to eligible veterans. The official opening was scheduled for May 25, 1990 with veteran patients to be moved to the new wing on June 6, 1990.

Sunnybrook Medical Centre: Two agreements were reached between the federal government, the Province of Ontario and Sunnybrook Medical Centre during 1988-1989. In the first agreement, the federal government contributed \$1.14 million towards the construction of the Clinical Services Wing. The second agreement provided for up to \$19,705,500 for the replacement of the "G" Wing at Sunnybrook. Construction began in the fall of 1988 with the new George Hees Wing scheduled to open officially in October 1990. The replacement wing will provide 170 beds for veterans.

Community Facilities

In addition to contract facilities, care is provided in community facilities under the Hospital of Choice Program and the Veterans Independence Program. The care may be provided in an adult residential setting or in a nursing home.

Institutional Care Information System (ICIS)

The newly developed Institutional Care Information System was

implemented on June 1, 1989 to provide an accurate census of veteran patients. It also ensures control of the budget and planning requirements for institutional care.

Canadian National Institute for the Blind (CNIB)

The CNIB provided client, library and advocacy services to blind veterans in 1989-1990 at a cost of \$276,757.

Canadian Red Cross Society - Arts and Crafts

The Department and the Canadian Red Cross Society continue to work closely to provide arts and crafts programs to veterans in institutions. Expenditures in 1989-1990 totalled \$2,482,445.

Direct Service to Clients

The Health Care Division also provides direct service to clients. Based on exceptional health care needs and specific income criteria, payment may be approved for services allowed under the *Veterans Health Care Regulations* to veterans who are not otherwise eligible. Financial limits may also be exceeded for such programs as VIP based on humanitarian grounds and the cost-effectiveness of the service. In 1989-1990, 68 cases were processed. In addition, the Health Care Division reviewed 14 applications for special equipment and home adaptations.

Review of Decisions

A client not satisfied with a decision made by a district office on an application for health care and treatment benefits may request that the regional office review the decision. If still dissatisfied, the client may request a review by head office. In 1989-1990,

the Health Care Division conducted 107 such reviews, of which 39% resulted in decisions favourable to the client.

Health Professional Advisory Division

This division is responsible for health professional and pensions medical advisory functions. The division works closely with representatives of the Royal Canadian Legion, War Amputations of Canada, other veterans' organizations, Health and Welfare Canada, and other government departments.

Health Professional Services

Corporate professional services are provided to ensure that all health care programs, services, and operational methods are appropriate to an aging clientele.

Ongoing initiatives include the development of outcome standards for geriatric care, the quality of care in contract institutions, the veterans' medication awareness program, the veterans' mortality study, a contracted study on the occurrence of Amyotrophic Lateral Sclerosis (Lou Gehrig's Disease) among ex-navy personnel, and a counsellors' training initiative to improve clinical counselling skills.

Pensions Medical Advisory Services

This group of 15 doctors supplies professional advice to the Canadian Pension Commission. These doctors advise on the medical merit of applications for disability pension entitlement. The division provides functional direction and advice to Senior District Medical Officers in 23

locations across the country. During 1989-1990, the division provided the Canadian Pension Commission with more than 16,500 medical opinion transactions and approximately 6,000 disability assessments.

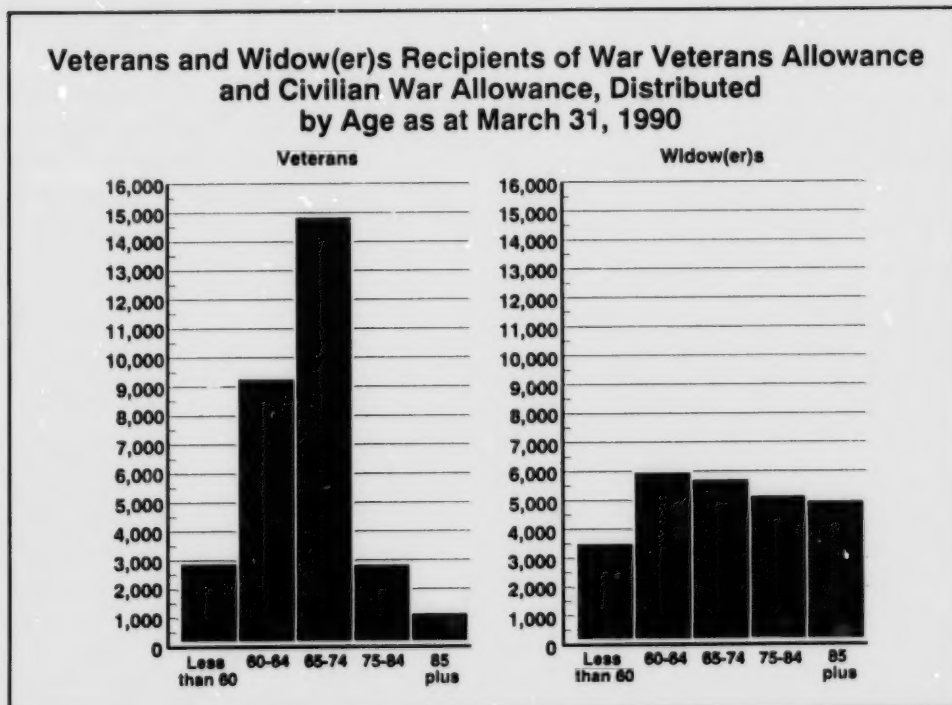
Economic and Program Support Division

The division is responsible for administering the War Veterans Allowance and Civilian War Allowance, performing a quality control function and determining policy in matters related to income and service for Canada Service veterans. It is also responsible for commemoration and other programs for veterans, civilians, and their dependants, and for providing program information and performance measurement systems and statistical forecasting models for all departmental programs.

War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Program

The War Veterans Allowance/ Civilian War Allowance Program provides for payment of an allowance to qualified individuals who meet service eligibility and residency requirements, and who, because of age or incapacity, are unable to fully support themselves as determined by an income test. The allowance is payable to qualified veterans of Canadian, Commonwealth and Allied Forces, as well as to specific civilians who served in close support of the Armed Forces during wartime. In addition, widows, widowers and orphans of these veterans or civilians may qualify. An additional allowance may be paid on behalf of dependent children.

FIGURE 4



As of March 31, 1990, there were 53,092 recipients of War Veterans Allowance, a decrease of 12% from the previous year, and 3,655 civilian recipients, a decrease of 6%. The total WVA/CWA expenditures amounted to \$264,280,436 during 1989-1990.

An automated mailing system via Canada Post Electronic Mail Services was initiated for delivering client correspondence. This has resulted in significant cost savings as well as improved turnaround time for client correspondence.

	Recipients on Strength at March 31 1990	Expenditures
	Number	\$
War Veterans Allowance	53,092	247,182,215.23
Civilian War Allowance	3,655	17,098,221.26
TOTAL	56,747	264,280,436.49

TABLE 1
War Veterans
Allowance/
Civilian War
Allowance
Recipients and
Expenditures
1989-1990

Service	Veterans	Widow(er)s	Orphans	Total
Northwest Field Force	1	2	-	3
South Africa	-	13	-	13
First World War	635	6,498	20	7,154
Second World War	25,497	16,378	301	42,175
Dual Service	31	254	-	285
Special Forces	2,826	606	30	3,462
TOTAL	28,990	23,751	351	53,092
Includes 11,391 recipients from allied forces.				

TABLE 2
Recipients of
War Veterans
Allowance by
Wars on
Strength as at
March 31, 1990

Service	Civilians	Widow(er)s	Orphans	Total
Voluntary Aid Detachment, First World War ...	-	4	-	4
Merchant Seamen, Second World War	1,875	1,207	24	3,106
Firefighters, Second World War	-	4	-	4
Welfare Workers, Second World War	6	-	-	6
Trans-Atlantic Air Crew, Second World War ...	5	1	-	6
Newfoundland Foresters, Second World War ...	207	310	5	522
Civilian War Pensions	2	5	-	7
TOTAL	2,095	1,531	29	3,655

TABLE 3
Recipients of
Civilian War
Allowance on
Strength by
Service as at
March 31, 1990

TABLE 4
War Veterans
Allowance/Civilian
War Allowances
Rates, January 1,
1980 to March 31,
1990

Effective Date	Veterans and Surviving Spouses				Additional for	
	Single Rate		Married Rate		Each	
	Non-Blind	Blind	Non-Blind	Blind	Child	Orphan
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
January 1, 1980						
Monthly Rate	308.68	316.92	526.93	535.15	77.96*	219.48**
Income Factor	348.68	366.92	596.93	615.15	77.96	230.43
January 1, 1981	396.95	417.17	674.15	694.33	86.39*	252.78
January 1, 1982	458.13	480.92	772.16	795.35	97.33*	283.62
January 1, 1983	515.95	541.08	864.88	889.95	107.32*	316.24
January 1, 1984	553.16	579.60	922.30	948.69	112.91*	338.38
January 1, 1985	654.45	681.86	993.66	1,021.01	117.03*	350.72
January 1, 1986	681.69	710.25	1,035.03	1,063.52	121.91*	365.32**
January 1, 1987	710.78	740.55	1,079.20	1,108.90	127.12	380.90
January 1, 1988	742.57	773.67	1,127.46	1,158.48	132.80	397.93
January 1, 1989	772.72	805.08	1,173.24	1,205.52	138.19	414.08
January 1, 1990	812.85	846.89	1,234.18	1,268.12	145.38	435.58

* Less Family Allowance payable under F.A. Act, 1973, in respect of each child.
** Less Family Allowance payable under F.A. Act, 1973, in respect of each orphan.

TABLE 5
War Veterans
Allowance /
Civilian War
Allowance
Recipients and
Expenditures
1979-1980 to
1989-1990

Year	WVA Recipients as at March 31 Each Year		CWA Recipients as at March 31 Each year	
	Number	Expenditures \$	Number	Expenditures \$
1979-80	89,628	242,516,401.00	4,445	12,944,667.00
1980-81	90,072	283,427,311.00	4,446	13,218,525.51
1981-82	86,460	330,891,396.00	4,344	16,281,927.00
1982-83	82,745	370,362,207.00	4,306	17,988,400.00
1983-84	84,225	402,306,806.02	4,413	19,395,016.04
1984-85	83,872	442,568,414.18	4,485	22,314,503.89
1985-86	79,307	430,609,961.38	4,519	23,295,744.69
1986-87	77,992	402,523,351.57	4,408	22,920,557.02
1987-88	68,478	344,291,017.71	4,180	21,326,922.26
1988-89	60,379	291,525,874.74	3,903	18,976,877.69
1989-90	53,092	247,182,215.23	3,655	17,098,221.26

Assistance Fund

The Assistance Fund provides cash grants of up to \$500 per calendar year to allowance recipients for emergency situations not covered by other sources. In the past year, 7,200 applications were received, of which 6,727 were approved, a decrease of 3.5% over 1988-1989. Assistance was requested most frequently for health needs, shelter, furniture and essential appliances. Total expenditures during 1989-1990 were \$2,316,817.

During 1989-1990, an evaluation review of the Assistance Fund was initiated to determine whether the program elements and grant levels meet existing and future needs.

Funeral and Burial Program

The departmental program reimburses certain funeral and burial costs of eligible persons and provides a departmental standard gravemarker in accordance with the Veterans Burial Regulations.

An amount, the maximum of which is determined by Treasury Board, may be paid to the funeral director for preparing the body for viewing and burial, providing a wooden casket and transporting the body locally. The Department may also pay for a grave site and related charges for the deceased. If requested and acceptable to a cemetery authority, the Department may also provide a standard gravemarker.

In 1989-1990, the Department approved 3,330 funeral and burial applications at a cost of \$4,864,182 and provided 1,732 gravemarkers.

Last Post Fund

The Department also pays for funeral expenses authorized by the Last Post Fund, a charitable corporation, under the Last Post Fund Regulations. The Last Post Fund is a non-government organization that provides an honourable burial to former active service personnel who die without means to provide a proper funeral and burial.

The Department underwrites the cost of providing a dignified funeral and burial and an appropriate gravemarker as well as operating expenses of the Last Post Fund. In 1989-1990, 3,415 applications for funeral and burial assistance were approved by the Last Post Fund at a cost of \$7,708,105.

Battlefield Memorials

The Department commemorates Canada's war efforts and the sacrifices of Canada's citizens-in-arms through the presentation and interpretation to the public of two Battlefield Memorial Parks at Vimy and Beaumont-Hamel, located in France, and 11 smaller Battlefield Memorials, seven of which are located in France and four in Belgium.

These sites are very popular with European and Canadian tourists. More than 650,000 visitors were received at the Vimy site alone during 1989-1990. The Department hires Canadian university students as tour guides at Vimy from April 1 to November 15.

Work also began on significant changes to the Newfoundland Memorial at Monchy-le-Preux. The memorial, which is mounted on a former German pillbox, will be

re-landscaped to improve the approaches to the caribou, the emblem of the Royal Newfoundland Regiment, and new interpretive plaques will be installed.

The Royal Engineers of the British Army have completed an exercise, *Exercise Vultures Lair*, at the Vimy site during which they renovated a section of tunnel to ensure its preservation and safety. The total cost to the Department for these renovations was \$80,000.

In 1989-1990, the total maintenance costs for these sites was approximately \$1.7 million, of which \$1 million was paid to the Commonwealth War Graves Commission, which acts as the Department's primary agent in the maintenance of these sites. The Department also has a full-time, year-round superintendent at Vimy; and a full-time superintendent hired for a six month period each year at Beaumont-Hamel.

Cemeteries

The Department maintains two cemeteries, 32 veterans' plots and the graves or gravemarkers in cases where the government provided funds for the funeral, burial or grave marking of a former member of the Armed Forces. There are more than 170,000 of these graves located in thousands of sites across Canada and abroad. In 1989-1990, the Department paid approximately \$180,000 for their maintenance.

In addition to these peacetime burials, the Department is responsible for the graves of Canada's War Dead. The Department paid \$3,530,000 to the Commonwealth War Graves Commission, 9.88% of the Commission's budget, to

commemorate by name the approximately 110,000 Canadian War Dead of the First and Second World Wars. The Department also pays a proportionate share of the costs of maintaining the United Nations Memorial Cemetery in Korea where 378 Canadians are buried and 16 Canadians are listed on a memorial to those having no known graves. In 1989-1990, Canada paid \$30,000 for this purpose.

Vetcraft

The Department operates two Vetcraft Shops, one in Toronto and one in Montréal, through the Ontario and Quebec Regions respectively. These shops employ disadvantaged veterans and dependants to produce poppies and wreaths which are sold exclusively to the Dominion Command of the Royal Canadian Legion at cost. Gross sales for 1989-1990 totalled approximately \$1.4 million.

Returned Soldiers and Veterans Insurance

The Returned Soldiers and Veterans Insurance programs provide life insurance to veterans of the First and Second World Wars who may not have been eligible for such insurance from private companies. While new policies have not been issued since 1968, approximately 9,088 policies with a face value of approximately \$27,835,943 are still in force as of March 31, 1990.

During 1989-1990, there were 43 death claims on Returned Soldiers Insurance policies, with a total face value of \$86,094. As of March 31, 1990, 245 policies were in force under this plan, representing a total face value of \$535,281.

Credit Balance at March 31, 1989			\$21,210,168.29
Initial Payments (Death Claims)	\$1,232,807.34		
Annuities	42,382.20		
Cash Surrender Values	331,610.00		
Excess Premiums Refunded	1,398.65	\$1,608,198.19	
Premiums Received	124,346.76		
Actuarial Adjustment	583,356.07	707,702.83	900,495.36
Credit Balance at March 31, 1990			<u>\$20,309,672.93</u>

TABLE 6
Veterans Insurance
Fund as at March
31, 1990

Credit Balance at March 31, 1989			\$749,222.40
Initial Payments (Death Claims)	\$78,382.38		
Annuities	9,454.12		
Disability Benefits Payments	-		
Cash Surrender Values	-		
Payment Section 10 (RSI Act)	-		
Excess Premiums Refunded	-	\$87,836.50	
Premiums Received	-		
Actuarial Adjustment	2,208.85	2,208.85	85,627.65
Credit Balance at March 31, 1990			<u>\$663,594.75</u>

TABLE 7
Returned Soldiers'
Insurance Fund as
at March 31, 1990

During this same period, there were 395 death claims for Veterans Insurance policies, with a total face value of \$1,362,844. Also 125 policies were surrendered, with a total face value of \$472,500. As of March 31, 1990, 8,843 policies were still in force, with a total face value of \$27,300,663.

Trust Funds

The Portfolio administers 41 trust funds, totalling approximately \$1,317,000 as of March 31, 1990, in accordance with the wishes of the donor or testator. These funds are held as special purpose funds in the Consolidated Revenue Fund. Interest is paid annually on the minimum monthly balance in accordance with rates set by the Minister of Finance. A list of trust funds is provided in Table 8.

One bequest was gratefully accepted during the past year: Vivienne Mildred MacRae — \$69,742.97. The funds from this bequest will be credited to the Canadian Veterans Trust Fund, as directed in the Will of the late Mrs. MacRae.

This is an important and much appreciated source of funds. Tax-deductible bequests such as these, given to be used for the benefit of veterans and their dependants, enable the Department to provide services that would not otherwise be available.

TABLE 8
Trust Funds,
April 1, 1989 -
March 31, 1990

Name	Opening Balance April 1, 1989	Receipts	Disburse- ments	Balance March 31, 1990
POW Far East Second World War **	29,151.51	5,332.86	357.21	34,127.16
District Hospital	7,484.12	665.22		8,149.34
Pritchard Griffin	3,017.52	513.49		3,531.01
Greer Fund **	58,116.91	621.62	1,171.58	57,566.95
Hospital (Ste. Anne)	58,702.13	24,906.92	37,002.15	46,606.90
Sunnybrook Medical Centre	84,668.07	76,957.86	62,189.64	99,436.29
Trust Fund I London	4,436.16	5,409.52	5,000.00	4,845.68
Regina Auxiliary War Service	1,162.54	2,675.87	1,750.00	2,088.41
Poppy Fund	1,686.01	698.11	615.00	1,769.12
Residents Trust Fund	48,955.81	8,128.39	1,489.10	55,595.10
Special Benefits	123,473.07	40,074.15	18,829.09	144,718.13
Harold Cruise	21,510.38	7,442.76	4,353.90	24,599.24
STMO Trust Fund	116,036.66	45,994.50	20,847.21	141,183.95
Vancouver Social Services	4,615.82	6,349.64	1,932.35	9,033.11
Henry White	6,707.60	3,003.49	1,799.24	7,911.85
War Services Trust Fund	52,107.96	135,882.16	50,414.53	137,575.59
Canadian Veterans Trust Fund	1,550.18	7,228.13	2,499.81	6,278.50
Robert E Machin	8,073.14	794.95		8,868.09
Laura Ann Hart	163,953.53	47,470.05		211,423.58
Soldiers Aid Commission	(2,961.17)	52,762.81	3,795.55	46,006.09
Florence Martineau Fund *	12,006.20	155.39		12,161.59
Padre Lambert Fund *	726.98	142.87		869.85
War Veterans Distress Fund *	258,554.24	52,417.97	66,039.58	244,932.63
24 Accounts	1,063,735.37	530,428.73	280,414.99	1,313,749.11
16 Miscellaneous Accounts	8,770.59	29,373.73	34,696.00	3,448.32
40 Accounts - Total	1,072,505.96	559,802.46	315,110.99	1,317,197.43

* Not in Consolidated Revenue Fund (Held in Financial Institution).

** Portions of these trust funds are held as securities.

Education Assistance

Assistance for post-secondary education of orphans of certain deceased disability pensioners is provided under the Children of War Dead (Education Assistance) Act. A child for whom assistance is approved receives a monthly allowance of \$125.76 up to age 21 and \$492.37 up to the academic year in which the student turns 30. The costs of education may also be paid up to a maximum of \$1,500 per academic year.

A total of 340 students were receiving assistance under the program. Total expenditures during 1989-1990 were

\$647,108. More than 8,000 students have participated in the program since the Act came into force in July 1953.

Pensioners' Training

Under the Pensioners Training Regulations, former members of the Canadian Armed Forces who are receiving a disability pension under the Pension Act and who are not able to continue in their regular occupations because of their pensionable disability and in some cases non-pensionable disability may receive assistance for vocational, community college, technical or university training. Assistance is

provided in the form of a monthly allowance adjusted quarterly. Additional living allowances are payable to pensioners with dependants and to those pensioners who study away from their usual place of residence. A maximum of \$800 may also be paid for tuition and other related costs. From April 1, 1989 to March 31, 1990, 38 pensioners benefited from the program. Total expenditures during 1989-1990 were \$211,840.

Assistance to Needy Canadian Veterans Overseas

Assistance of approximately \$43 per month is provided to Canadian veterans and their dependants in the United Kingdom as a supplement to the payments they receive under the British National Assistance program. An equivalent amount is paid to Canadian veterans and their dependants in Continental Europe.

This program is administered by Veterans Affairs' representatives at the Canadian High Commission in London, England. There were some 287 recipients during 1989-1990, resulting in a total expenditure of \$134,047.

Grants-in-aid

Approximately \$45,000 in grants-in-aid are provided annually to the Royal Canadian Legion, the Army Benevolent Fund, the Canadian Hearing Society, the Canadian Paraplegic Association and the Canadian Veterans Association of the United Kingdom.

Program Support

Program Support provides a variety of support functions to the Department,

particularly in the areas of forecasting client populations and program expenditures, costing legislative and program change proposals, operating a performance measurement system and various program management information systems.

Intergovernmental Affairs Division

During 1989-1990, the division made significant progress in negotiating the distribution of additional chronic care beds for veterans; and in developing federal-provincial agreements for veterans' health care services.

In addition to completing its resource requirements, the division broadened its network of contacts, developed a series of *pro forma* agreements, established a process for federal-provincial negotiations and intensified its focus for negotiations. It also managed related projects, such as the transfer of the Rideau Veterans Home in Ottawa, the replacement of the Veterans' Section at Wascana Rehabilitation Centre in Regina and negotiations for the transfer of residents of the London Psychiatric Institute.

Federal-Provincial Negotiations

In August 1989, Treasury Board Ministers reviewed and reconfirmed their 1988 decision which gave approval to the Department's general strategy for negotiations with provincial governments for the construction of 615 new Type III (chronic care) beds, and set out certain conditions relating to construction and operating costs.

On October 19, 1989, the Deputy Minister of Veterans Affairs and the

Deputy Minister of Health for British Columbia, signed a Memorandum of Agreement (MOA) between Veterans Affairs Canada and British Columbia. A second MOA was signed on December 5, 1989, with the Deputy Minister of Health for Alberta.

These Memoranda of Agreement outline issues of health care and related services for veterans in the respective provinces and serve as the agenda for formal negotiations. The agenda also includes the review of existing Transfer Agreements, signed at the time the departmental institutions were transferred to the provinces. It also addresses the availability, distribution and priority access to additional long-term care beds for veterans. Formal negotiations will lead to the signing of individual Federal-Provincial Master Agreements on health services for resident veterans. The Department intends to sign similar agreements with all provinces.

Wascana Rehabilitation Centre

On October 23, 1989, the Department of Veterans Affairs, the Ministry of Health for Saskatchewan, and the Wascana Rehabilitation Centre signed a Capital Contribution Agreement for facility upgrading. The Minister of Veterans Affairs presented a cheque for \$6 million to Wascana to replace the Veterans Section. The Wascana Rehabilitation Centre redevelopment project, which is currently in Phase II, will provide 54 long-term care beds for veterans in a state-of-the-art facility. Construction started on Phase II in the Fall of 1989 and is scheduled for completion in May of 1990.

London Psychiatric Institute

Due to the deteriorating condition of this facility and based upon the very special needs of its residents, the Department funded an in-depth consultant study of patient needs. The consultant's report, which will be completed by June 1990, is to contain specific recommendations to ensure that the welfare and health care needs of the present Psychiatric Institute patients are being fully met. The cooperation of the nearby Parkwood Hospital, which specializes in long-term care and has facilities for veterans, has been important in identifying options to deal with the current deficiencies at the outdated facility.

Rideau Veterans Home

Negotiations are ongoing with the Province of Ontario and the Perley Hospital in Ottawa for the transfer of the Rideau Veterans Home (RVH). Planning has proceeded for a 450-bed, long-term care facility which will replace both Rideau Veterans Home and the Perley Hospital. There will be 100 Type III (chronic care) beds and 150 Type II (extended care) beds for priority access by veterans. The range of treatment services to be offered at the facility is under review by Veterans Affairs and the Ontario Ministry of Health. All parties are in agreement on the urgency of the project and are committed to reaching agreement-in-principle by Fall 1990 so that residents at RVH can move into the new facility by the end of 1992.



Key to Symbols

- Regional Office
- District Office

Operations Branch

The Operations Branch, through five regional and 32 district offices across the country, is responsible for delivering health care and providing social and economic support to veterans and qualified civilians in all regions of Canada.

The branch operates the departmental hospital at Sainte-Anne-de-Bellevue, Quebec; and the veterans homes in Senneville, Quebec; Ottawa, Ontario; and Saskatoon, Saskatchewan. Through the district offices, it provides emergency and ongoing income support, social counselling and referral services. The branch is also responsible for Commemoration, Foreign Countries Operations and Honours and Awards.

The branch continues to implement "one-stop" service in the district offices. The emphasis in planning shifted to health care issues, particularly long-term institutional care services and the support of veterans in their own homes and communities. Improving the efficiency of the War Veterans Allowance Program continues to be a priority. The second phase of the harmonization of this program with the Guaranteed Income Supplement program was completed.

In November 1989, the Department signed a Memorandum-of-Understanding with the Royal Canadian Mounted Police to provide Veterans Affairs counselling services to former members of the force who have been awarded a disability pension. A pilot project, carried out in Pacific

TABLE 9
Estimated Male
Veteran *Population
by Departmental
Region, 1990.

Atlantic	45,300
Quebec	76,100
Ontario	258,200
Prairie	94,200
Pacific	101,100
Total	574,900
*The number of female veterans is estimated to be 38,400	

Region early in 1990, proved successful and counselling may be extended to all RCMP pensioners.

The caseload under the rapidly growing Veterans Independence Program (VIP) increased from approximately 40,370 recipients in March 1989 to about 59,700 recipients in March 1990. VIP offers community-based home care and long-term care to eligible veterans.

In February 1990, the Minister of Veterans Affairs announced that the Ontario regional office will move from Toronto to Kirkland Lake. The move is expected to take three years and will eventually result in 180 positions in Kirkland Lake.



Atlantic Region

The Atlantic Region comprises a regional office located in Dartmouth, Nova Scotia, a sub-regional office in St. John's, Newfoundland and six district offices serving the four Atlantic provinces.

The Treatment Accounts Processing System (TAPS) was introduced in the Atlantic Region in August 1989. Since this program began, 30,501 veterans in the region have used the automated Blue Cross card. TAPS has also enabled staff at the district offices to shift their attention to other departmental programs such as VIP.

During 1989-1990, VIP clients in the region increased by 2,689 cases, to a

total of 13,446. This includes 1,308 applications from Canada Service Veterans processed as of March 31, 1990.

During 1989-1990, the Atlantic Region had 627 community care placements through the Veterans Independence Program, complementing 521 contract beds. These beds are filling an important gap in service between the chronic care beds in contract facilities and other home support programs available to eligible clients through the Veterans Independence Program.

District office staff promoted departmental programs through participating in exhibits for seniors and holding information sessions for veterans and their dependants.

The Saint John district office supported a joint Red Cross - Royal Canadian Legion community project in Moncton. This project provides day care services to some 40 disabled elderly veterans. Due to the program's success, it will be extended to other parts of the province next year.

Major renovations were carried out and perpetual care provided for Cedar Hill Cemetery, the largest veterans' cemetery in Saint John through a contract between Veterans Affairs Canada and the New Brunswick Command of the Royal Canadian Legion.



Quebec Region

The Quebec Region comprises a regional office in Montréal and four district offices in Québec City, Sherbrooke, Gatineau and Montréal. A team of 34 counsellors serves the region.

A training program for area counsellors, chiefs of client services and district directors in regional health care and social services ended in early 1990. This program, which began in 1981, has been replaced with in-service training.

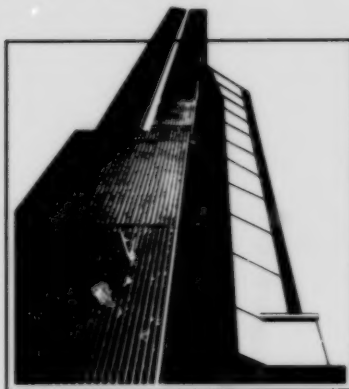
Applications for VIP benefits doubled in Quebec Region during 1989-1990. Employees at the district offices participated in several exhibitions, including the *Festival des aînés* and the *Salon international des aînés* in Montréal and Québec City, as well as other similar public events.

The directors general of the Quebec regional office and Ste. Anne's Hospital, signed a Memorandum of Agreement that outlined the sharing of responsibilities. This streamlined work methods while maintaining the quality of service to veterans.

Thanks to the initiative of Montréal's senior district medical officer, clients

appearing before the Appeal and Evaluation Committee are now scheduled for a medical examination the same day. This procedure saves time and money for both clients and the Department. During the year, the Montréal district also reviewed the pensions of 2,000 clients whose health had not been re-evaluated.

The Montréal Regional Veterans Associations Council was created in Quebec to discuss programs and services offered to veterans and to develop the Department's ties with veterans' associations. A similar council has existed in Québec City for several years.



Ste. Anne's Hospital

Ste. Anne's Hospital is a community of more than 800 veterans and 1,400 employees. Care and services are also provided to Senneville Lodge residents and clients of the Day Centre.

The hospital's objective is to meet the physical, psychological and spiritual needs of veterans, and to enable them to be as independent as possible. The average age of patients is 75 and the hospital must adapt to their changing needs. The health problems most often dealt with are cardiovascular diseases, pulmonary ailments and organic brain problems.

Efforts to improve patients' daily lives continued throughout 1989-1990. These included improving the grounds to enable veterans to walk outside and decentralizing activities to make them available to bed-ridden patients or those confined to their floor.

The hospital's staff includes physicians, dentists, psychiatrists, psychologists, nurses, occupational therapists, physiotherapists, social workers, pharmacists, dieticians and recreologists. There is also staff for patient support and for administration.

The services offered by medical and nursing staff are supported by various other units including the Laboratory which helps to provide accurate diagnosis and appropriate treatment. A new laser treatment procedure was introduced and a wheelchair-portable system was implemented for patients who permanently require oxygen support. The quality of film used in Radiology was improved which reduces the need to repeat X-rays.

Many eminent specialists and scientific speakers presented a variety of interesting topics each week at the hospital. In addition, hospital staff organized the convention of the *Société de psychogériatrie du Québec*. More than 300 participants from across Quebec took part in this successful event.

The psychosocial stimulation program was continued in cooperation with John Abbott College. By May, 1,000 students had participated in this project which pairs students with patients for 15 weekly visits.

Psychologists and nursing staff also helped organize activities for patients, such as those of the Veterans Social

Club, and assisted the Patients' Committee and offered professional counselling and support services when required. Members of the nursing staff are active members of all committees involving veterans and their quality of life.

A wide range of recreational activities was offered, including mini-concerts, antique car exhibits, casinos, dances, films, visits by pets, and a variety of outings. Ninety-seven patients, 32 in wheelchairs, enjoyed a four-day vacation in the Lanaudière and Eastern Townships regions. Others visited Québec City, Île aux Coudres and the Thousand Islands.

Institutional Recreation Week was observed at Ste. Anne's for the first time this year. An information booth and a forum on the importance of recreation and physical fitness for seniors raised community awareness of the role of various activities in the lives of hospitalized patients.

During 1989-1990, in cooperation with students from McGill University's School of Occupational Therapy and School of Architecture, a project was carried out to improve signs on the hospital's second floor to help patients get around more easily. This floor includes the cafeteria, bank and canteen, Social and Recreational Services, Arts and Crafts, volunteers, the auditorium, Chaplain Services, the barber shop, bowling alleys, pool tables and the main entrance.

Information sessions on Quebec's new Public Curatorship Act were organized as well as a service to assist patients in completing income tax forms.

Staff at the hospital continued to serve nearly 4,000 meals a day. Almost 40%

of patients are on special diets monitored by a dietician. These patients receive computerized menus that allow personalized service. The cafeteria menu is varied and offers low-fat food to improve the cardiovascular health of patients and staff.

Almost 4,000 crafts were made by 237 patients at the hospital through the Canadian Red Cross Society's Arts and Crafts program. Out of 80 entries at national exhibitions in Toronto and Vancouver, 45 awards were won.

As in past years, Volunteer Services were very active. A group of volunteer veterans identified regiments to which patients belonged and also organized Remembrance Day events. Thanks to the Berthiaume du Tremblay and Ranmont foundations, the volunteer team continued to meet the challenge of creating a warmer environment at the hospital.

Security is important in a complex the size of Ste. Anne's. Two videos on this subject were produced for hospital staff. "Code 13" informs employees of fire and emergency evacuation techniques and "Code Romeo" explains the procedure when searching for a missing patient.

Various site development projects took place during the year. The walking trail on the hospital grounds was further enhanced by the addition of a gazebo. Patients who use the hospital grounds can also enjoy a fountain, an ornamental pond surrounded by flowers, a tent, and picnic tables designed for wheelchair patients.

This year marked the 10th anniversary of the Patients Committee. A letter of recognition from the Minister was

presented to the founding chairman of the Committee and trees were planted in honour of the members' services to veterans at Ste. Anne's Hospital.

The Employee Assistance Program benefited from the contribution of new counsellors who completed their training. A self-help group was also formed for employees injured on duty. The Employee Social Club organized several get-togethers during its first year of operation, including such successful initiatives as an annual picnic and the sugaring-off party.

An especially difficult strike by Hospital Services staff occurred during 1989-1990. Representatives of the employer and employees were able to maintain good professional relations, thus facilitating the return to work and resumption of normal activities for patients.



Ontario Region

The Ontario Region comprises a regional office, 10 district offices and the Rideau Veterans Home. The London and Toronto North district offices are co-located with contract hospitals. As well as serving veterans within Ontario, the region serves some veterans living outside Canada.

During 1989-1990, 6,279 VIP applications were processed and the total VIP caseload increased by 33% from the previous year to 19,955. As of March 1990 VIP benefits were being received by 1,833 WVA recipients 7,021 WVA near recipients and 1,813 CPC near recipients. There were 578,000 transactions through TAPS and 10,120 transactions through manual processes for a total of 588,120 or 10,227 more than the previous year.

The delivery of VIP benefits was improved during 1989-1990. Veterans began sending their VIP receipts directly to the regional office instead of to the district offices. A 58% increase in the number of claims was processed without jeopardizing the quality or speed of service.

Ontario Region continued to be heavily involved in community outreach, public relations, promotional and networking activities throughout 1989-1990. This includes its outreach program to native veterans in Northern Ontario. Through the services of the Native Veterans' Association of Northwestern Ontario and the two native counsellors at the North Bay district office, many more native veterans are aware of, and benefitting from, Veterans Affairs' programs.

The Ontario Region promoted housing initiatives with particular success in the area served by the North Bay district office. Federal approval has been given to one such project, a seniors' apartment complex for veterans, and widows and widowers of veterans who are in financial need. The complex will be built in Haileybury, Ontario. Once provincial approval is received, construction

could begin in Fall 1990 with occupancy before the end of 1990-1991. Studies have also begun into establishing a housing project in the Sault Ste. Marie area.

During 1989-1990, dentists in private practice referred an increasing number of patients to the Toronto North Dental Clinic, located in the K wing of Sunnybrook Medical Centre. The Clinic's expertise in providing dental services to aging veterans is becoming known and these referrals will likely continue to increase as veterans get older.

Requests from private sector dentists for implants also increased, due to the success of the dental implant pilot project at the Toronto North Dental Clinic last year. The pilot project thus benefited both the academic community and the dental profession.

During 1989-1990, the Case Management Information System (CMIS) was adapted to a network version and implemented in all district offices. Twelve local area systems networks were implemented in the region and district offices. This has enhanced the region's ability to handle multiple applications while improving efficiency, data integrity, and security. A pilot project in the Peterborough district office in 1990-1991 will assess the full impact of this technology.

On April 1, 1990, the Treatment Accounts Processing System was transferred from Green Shield Prepaid Services to Blue Cross.

Green Shield Prepaid Services co-operated with Ontario Region on a pilot project to test the new "Smart Card" technology in the North Bay district. The Smart Card, a plastic card with a 64K microchip, was used to test

an improved system for delivering drug benefits to veterans. This pilot project, which ended November 30, 1989, was successful and well received by both veterans and participating pharmacists and may lead to a further study by the provincial government's Ontario Drug Program.

At the Rideau Veterans Home (RVH), the number of veterans waiting for admission has increased. Many on the waiting list require heavy care or are cognitively impaired.

The needs of RVH residents continued to increase during the year. Some residents are on a waiting list for chronic care at the National Defence Medical Centre. The number of activities offered inside the Home increased correspondingly as fewer residents were able to participate in outings.

Improvements at the Rideau Veterans Home during 1989-1990 included: leasing a bus for residents in wheelchairs, installing air-conditioning in the six resident lounges; and providing counselling services to residents and their families.



Prairie Region

The Prairie Region comprises a regional office, six district offices and the Saskatoon Veterans Home.

Important initiatives include: outreach services to native veterans and sparsely populated areas; planning for veterans who are difficult to accommodate; and, monitoring contract care facilities at Colonel Belcher Hospital in Calgary, Deer Lodge Centre in Winnipeg, Wascana Rehabilitation Centre in Regina, and the Mewburn Veterans Centre in Edmonton. The Prairie Region provides 549 care beds to veterans through these facilities. During 1989-1990, Veterans Independence Program (VIP) clients increased to 8,301 from 5,251 the previous year. There were 812 Canada Service Veterans (CSV) on VIP or 9.8% of the Region's total VIP clients.

The Treatment Accounts Processing System (TAPS) was officially introduced in November 1989.

The Saskatoon Veterans Home (SVH), with 59 residents, opened its new Recreation and Red Cross crafts area and space for physiotherapy and occupational therapy. A new wheelchair van was donated to SVH

by the Army, Navy and Air Force Veterans in March 1990.

Communications focused on five ministerial visits to: Saskatoon and the Saskatoon Veterans Home; Regina and the Wascana Rehabilitation Centre; Winnipeg, Brandon, and the Prairie regional office; and the official opening of the Veterans' Manor in Winnipeg. The Veterans Memorial Housing Society opened a 60-unit facility, including units for the disabled. The Department of Veterans Affairs is represented on the Board of the Housing Society and provided \$30,000 for administrative costs.

Internal communications included a staff newsletter, a regional annual report, a regional council (10% staff representation) held in January 1990 and a strategic planning symposium for directors and managers in March 1990.

District offices have worked closely with veterans' organizations and related agencies. The Saskatchewan Indian Veterans Association (SIVA), with headquarters in Saskatoon, published a book on native veterans. The Saskatoon Command of the Royal Canadian Legion honoured Regina and Saskatoon staff at a dinner in Saskatoon.



Pacific Region

The Pacific Region comprises a regional office in Vancouver and four district offices in Vancouver, Victoria, Penticton and Prince George. Some 45 counsellors provide direct service to 30,000 veterans and another 10,000 veterans are Veterans Independence Program (VIP) clients.

The majority of veterans live within the jurisdiction of the Vancouver district office, which is the region's and the country's largest. Its area of responsibility encompasses some 60,000 veterans, with approximately 4,656 on WVA/CWA, 12,000 pension clients and 4,600 on VIP.

The demand for service in outlying areas is also increasing. The Penticton district office, for example, provides full one-stop service to an increasing number of veterans living in the Okanagan and Kootenay Valleys.

Response has been good to the extension of the Veterans Independence Program to Canada Service Veterans (CSV). During the year, 965 CSV applications were approved.

The Treatment Accounts Processing System (TAPS) was introduced in

Pacific Region in February 1990. TAPS Health Care cards were mailed to approximately 30,000 veterans. The Medical Services Association of B.C. is the Blue Cross affiliate in the province.

Under Part II of the RCMP Superannuation Act, the Canadian Pension Commission awards pensions to members who are disabled by injury or disease directly related to service in the Force. In November 1989, the Department signed a Memorandum of Understanding with the Royal Canadian Mounted Police to provide Veterans Affairs counselling services to former members of the Force who have been awarded a disability pension. As almost one-third (240 out of 740) of the RCMP disability pensioners live in the Pacific Region, a pilot project was carried out early in 1990 to work out any problems in delivery of the counselling service. The project proved successful.

Other Operations Branch Activities

Honours and Awards and Outside Documents

During 1989-1990, approximately 3,900 first-issue medals and replacement medals were issued. In addition, 5,300 Korea Services Badges were issued for the first time in 1988. Korea War veterans who served with the Canadian Forces or with associated support groups between June 27, 1950 and July 27, 1954 are eligible for this newly established service badge. A total of 599 Korea Service Badges were issued during the year.

Approximately 14,200 veterans' service and medical documents were processed.

Foreign Countries Operations

Foreign Countries Operations administers treatment benefits to all Canadian disability pensioners living outside Canada and, through reciprocal agreements, provides treatment benefits for certain disability pensioners of Allied countries who are living in Canada.

The unit also arranges pension medical examinations and reviews of Attendance Allowance, Clothing Allowance and Exceptional Incapacity Allowance for Canadian disability pensioners living outside Canada, and administers Funeral and Burial grants for Canadian disability pensioners who die outside Canada while receiving a pension.

Commemoration and Special Events

A pilgrimage marking the 45th anniversary of D-Day took place in June 1989. The official delegation consisted of veterans representing the Royal Canadian Navy, the regiments and corps of the Canadian Army, and the Royal Canadian Air Force. These veterans were selected by the Honorary Colonels of the regiments, the Colonels Commandant of the corps and the associations representing former sailors and airmen. The delegation attended commemorative ceremonies in war cemeteries and communes in the Canadian section of the D-Day landing area.

On November 5, 1989, the Canadian Ambassador to France represented the Minister at the annual ceremony organized by the Department at the Vimy Memorial. The Chairman of the Canadian Pension Commission represented the Portfolio. Military detachments and bands from Canada and France participated.

Administration Branch

The Administration Branch is responsible for ensuring the effective and economical use and protection of personnel, financial information and materiel resources. The branch provides managerial and operational support services in response to the Minister's priorities, the requirements of Parliament and the Central Agencies, and the specific needs of the various Portfolio programs.

A full range of administrative services are delivered directly to branches and agencies in accordance with individually tailored schedules which are negotiated and set down annually in Memoranda of Understanding or Common Service Agreements. The branch also reaches out through a network of detached functional specialists to ensure that policy and guidelines are applied objectively and consistently.

During 1989, the branch expanded its capability to monitor and control the efficiency of delivery and the effectiveness of corporate services by developing a full set of performance indicators within the framework of the Departmental Performance Measurement System. In addition, key services are assessed through client satisfaction surveys.

Finance Division

The Finance Division is responsible for applying professional accounting and financial management standards throughout the Portfolio. A major challenge of the division is to achieve a balance between service and control.

Financial services and advice must be provided to Portfolio managers while, at the same time, ensuring compliance with legislative authorities, as well as departmental and Central Agency policies.

Statistical sampling, which began last year with Disability Pension payments, has been extended to the payment streams of Personnel Pay and the Treatment Accounts Processing System (TAPS). Because these systems are decentralized, it was necessary to develop a coordinated statistical sampling methodology throughout all Veterans Affairs regions.

The Financial Management Information System (FMIS), which was installed in 1988-1989, has stabilized during the past year and produces an average of 60,000 payments per month. FMIS is the payment system used for the Veterans Independence Program and, as such, maintains an average of 65,000 active contract arrangements.

During 1989-1990, a Directorate of Financial Analysis and Advisory Services was established. Its primary function is to provide financial advice and expertise to client organizations, through representation on advisory, negotiating, and management committees concerned with all major projects and new initiatives.

Personnel Division

The Personnel Division is functionally responsible for ensuring the optimal management of human resources in the Portfolio through developing and implementing corporate policies and programs and delivering personnel services.

During 1989-1990, the division was reorganized to combine the Employment Equity and Official Languages Programs under one directorate.

A major innovation this year was the development and introduction of an Employee Assistance Program in the Portfolio. This program, entitled ACCESS (Access to Confidential Counselling for Employees), offers confidential counselling to Portfolio employees and their immediate family.

The longstanding issue of the classification of area counsellors was finally resolved during 1989-1990. The Department's proposal was accepted by Treasury Board opening the way for reclassification of the area counsellor positions.

Internal departmental training was diversified with increased emphasis on course design and consultation. Several new courses were introduced, including Stress Management, Interpersonal Communication Skills and Time Management.

Minister's Recognition Award

Eight employees received the Minister's Recognition Award in 1989. This special award recognizes employees' dedication beyond the requirements of their position and is granted in appreciation of a strong personal contribution to the benefit of Canadian veterans and their families. The following employees were so honoured by the Minister:

Martha L. Bourassa, Supervisor of the Commissioners' Secretaries, Canadian Pension Commission, Charlottetown;
Harold Bourke, Pay and Benefits Officer, Ste. Anne's Hospital;
A.M. (Sandy) Dobbs, Director of

Administration, Veterans Land Administration, Charlottetown;
Francine Dumais, Analyst, Quebec regional office;
Patricia Giesler, Director, Publications, Communications Division;
Paul J. McCarthy, Chief of Client Services, Hamilton district office;
Muriel Robinson, Supervisor, Data Entry, Ontario regional office; and
Gene W.L. Sheppard, Area Counsellor, Regina district office.

Management Services Division

During 1989-1990, the Management Services Division, reassessed and established long-range operational plans for the three major areas of responsibility: Portfolio office accommodations, records management and information technology. Senior management have approved principles and operational directions for the accommodations and records management area. Work continues on the Information Technology Strategy.

In operational services and projects, the division staff continued to cope with increasing workloads. Increased records management services were provided to two major Disability Pensions Program Initiatives: the reinstatement of entitlements to widowed spouses and the Direct Deposit pilot project for electronic deposit of payments to clients' bank accounts. More than 10 new systems or changes to existing computer systems were developed and put into practice. These included: the Veterans Independence Program Processing System; the Disability Pensions Direct Deposit module; the New Personnel Management Information System; and the Veterans Land Administration On-Line module.

Security Services

Security Services ensures that the physical and personnel security provisions of the Government Security Policy are effectively applied to all branches and the Agencies. It also oversees the operation of the Portfolio's Fire and Emergency Organization. A network of regional and head office coordinators provide support and functional guidance.

During 1989-1990, emphasis was placed on providing proper security/reliability clearances for applicants to and employees of the Portfolio. Approximately 2,000 clearances were authorized. An automated input storage and retrieval system was instituted to improve tracking and handling of sensitive information from clearance files.

Security Services participated in the review of Portfolio facility emergency plans, assisted managers to resolve security problems and issues and continued to develop and implement security procedures to reflect the central agency policies.

Access to Information and Privacy (ATIP) Coordination

The Access to Information and Privacy Coordinator's office supports the Minister, Deputy Minister, heads of Agencies and senior Portfolio officials. It is the resource centre for all matters pertaining to the Access to Information and Privacy Legislation.

Veterans Affairs collects and stores a large amount of personal information in order to administer its wide range of programs. During 1989-1990, 42 requests for this information were

received under the Access to Information Act. Another 1,022 requests were received under the Privacy Act which is 87% more than the number received last year. Despite this increase, ATIP staff across the country responded to the vast majority of formal requests within the legislated 30-day time limit.

Veterans Land Administration

Property Management

The Veterans Land Administration Branch provides services related to administering loan agreements for veteran clients.

During 1989-1990, VLA actively participated in managing 16,032 properties, providing assistance to veterans settled under the terms of the Veterans' Land Act. Since the Veterans' Land Act was enacted in 1942, approximately 144,000 veterans have settled under this program.

During the past year, 1,964 veteran clients fully repaid their loans and were issued title documentation to these properties. In addition, the Director processed conveyances for 132 partial sales and releases of security and prepared documentation for 175 transactions involving easements, subdivisions and surface leases for oil and gas pipelines.

The 1986 amendment to the Veterans' Land Act resulted in 531 veterans adding their spouses to the agreement of sale by an addendum to the agreement. Upon the death of the veteran, the spouse will be able to acquire title to the property without the costly legal expenses associated with the settling of estates. Since the effective date of this amendment, 12,165 veterans have had their spouses added to the agreement of sale.

The number of agreement holders who died during the year decreased from 477 in 1988-1989 to 437 in 1989-1990. VLA processed these estate cases and

continued efforts to resolve those from previous years. In total, 456 estate cases were finalized. More than 90% of the cases were resolved within 12 months of notification of the veteran's death.

Of the 437 veteran clients who died during 1989-1990, 88 had their loans covered in whole or in part under the VLA Group Life Insurance Plan. The insurance benefits credited to these accounts amounted to \$399,934. Since inception of this Group Life Insurance Plan in 1963, more than \$14.6 million has been paid in benefits to the beneficiaries of 2,297 deceased veteran clients.

The conditional grants provided within the Veterans' Land Act were awarded to 11 agreement holders during 1989-1990. These conditional grants represented a value of \$8,400. Since the beginning of VLA operations, 105,370 veterans have earned grant benefits totalling over \$160,976,009.

As of March 31, 1990, arrears totalled \$203,067 representing 1.4% of the total due and owing. This compares to arrears of \$211,251 (1.3%) on March 31, 1989.

Principal and interest payments received by the Director during the year were \$16.9 million and \$5.0 million respectively as compared to \$20.2 million and \$6.1 million a year ago. The principal outstanding as of March 31, 1990 was \$74,698,745.

Under the provisions of the Veterans' Land Act, funds acquired through partial sale transactions, rentals, leases, easements and fire losses must be placed into a general suspense account which is controlled and administered

by Veterans Land Administration. On April 1, 1989, funds in the amount of \$118,077 were held in this account. During the year, \$730,640 was accumulated and disbursements amounted to \$776,920. At the end of

the period, a total of \$71,797 was held in this account.

Active Agreements of Sale						
Geographic Location	Number of Accounts	Outstanding Balance Cost to Director	Amounts Due on 1989-1990 Instalments Plus Arrears	Amounts Collected of 1989-1990 Instalments Plus Arrears	Percent Collected	Prepayments Since Inception in Active Accounts
		\$	\$	\$	%	\$
VETERANS						
British Columbia .	2,054	9,155,442.48	2,071,880.85	2,064,429.48	99.64	190,567.46
Alberta	870	6,547,900.21	1,174,225.67	1,153,037.56	98.20	123,263.91
Saskatchewan . . .	1,299	11,127,749.97	2,023,085.03	1,894,346.00	93.64	177,130.42
Manitoba	675	3,889,800.95	862,950.96	844,039.43	97.81	100,637.33
Ontario	4,980	26,840,398.27	4,670,983.67	4,660,530.59	99.78	775,419.24
Quebec	1,178	5,387,050.04	1,098,076.63	1,097,146.80	99.92	58,402.00
Atlantic	2,897	11,274,242.01	2,617,590.87	2,602,384.17	99.42	417,642.54
Total Veterans . . .	13,953	74,222,583.93	14,518,793.68	14,315,914.03	98.60	1,843,062.90
Full-Time Farming	1,695	16,765,786.54	3,327,303.84	3,064,214.28	94.65	266,090.72
Part-Time Farming	12,195	57,313,644.34	11,239,962.44	11,210,172.35	99.73	1,559,771.29
Commercial Fishing	63	143,153.05	41,527.40	41,527.40	100.00	17,200.89
CIVILIANS						
British Columbia .	15	80,937.55	23,560.11	23,560.11	100.00	931.57
Alberta	9	53,605.68	14,334.71	14,334.71	100.00	2,593.09
Saskatchewan . . .	5	21,361.59	7,804.49	7,707.84	98.76	251.16
Manitoba	2	18,454.40	3,627.09	3,627.09	100.00	5.15
Ontario	28	198,954.11	41,143.06	41,143.06	100.00	4,953.65
Quebec	2	8,260.01	1,459.64	1,459.64	100.00	0.00
Atlantic	26	122,327.25	30,878.02	30,787.05	99.71	964.59
Total Civilians . .	87	503,900.59	122,807.12	122,619.50	99.85	9,699.21
Veterans & Civilians	14,040	*74,726,484.52	14,641,600.80	14,438,533.53	98.61	1,852,762.11
* Includes Unearned Conditional Grants						

TABLE 10
Veterans' Land
Act, Collection
Statement for
Fiscal Year
1989-1990

Corporate Services

The Corporate Services Division has a Portfolio-wide perspective in providing executive support and the principal planning, legislative, and evaluation activities of the Department.

In the planning sector, the focal point for 1989-1990 was the continued development and implementation of the new departmental planning process. The major part of the process establishes departmental priorities and results. Other parts of the process include goal setting and review, project management and monitoring of key operational indicators.

Corporate Services also played a major role in several important legislative and regulatory initiatives. In recognition of the need to completely overhaul the *Veterans Treatment Regulations* and *Veterans Care Regulations*, new, consolidated and modernized *Veterans Health Care Regulations* were completed and are expected to be enacted in 1990-1991. These regulations will be the legislative basis for veterans' treatment, institutional and home-based care.

A set of proposals to unify, update and reform systems of administered accounts was completed and presented for Ministerial review. Administered accounts are those accounts belonging to veterans who are no longer able to manage their affairs because of age or other reasons and who have no spouse or third party to do the job.

A large package of 49 minor "house-keeping" amendments was also prepared. It is expected that these changes as well as the reform of administered accounts will be made in 1990-1991.

Program evaluation activities continued toward the objective of providing effective programs to veterans and "working smarter" in delivering programs.

Planning was completed for the evaluation of the Pension Program and a study is well underway on providing long-term health care through institutions. A third study is being conducted to examine improvements to the Assistance Fund Program.

Internal Audit

The Audit Division, reporting to the Deputy Minister, conducts reviews and appraises the Portfolio's programs and operations. All major functional responsibility areas in the Department and the agencies are examined over a five-year cycle. This includes general management, operations, finance, administration, personnel, official languages, employment equity, and management and performance measurement information systems.

An audit committee oversees the planning and review of annual audit activities. This committee is chaired by the Deputy Minister, with representation from senior management of the Department and agencies, as well as two members from outside the Portfolio. The committee also assists in improving managerial accountability by monitoring the division's follow-up work and ensuring that approved corrective action plans are implemented.

For 1989-1990, the division had a budget of 19 person-years and \$313,000 in operating funds. While Charlottetown is its base of operations, many of the division's activities must be carried out in regional and district offices across the country.

The division's auditors are authorized to access documents and interview staff to obtain information and explanations necessary for their audits. A report is written on each audit assignment with recommendations for improvements in policies, practices, and controls, developed in consultation with responsible managers.

Major audit projects carried out during 1989-1990 included: the administration of Ste. Anne's Hospital; the Bureau of Pensions Advocates; departmental Bank Accounts; the Pensions Adjudication Support System; the Treatment Accounts Processing System (TAPS); and two reviews of the Financial Management Information System.

Several projects are ongoing, such as the transfer of Rideau Veterans Home and follow-up to the Auditor General's 1986 audit. Others were short, focused studies responding to requests from the Deputy Minister or Treasury Board. The examination of issues surrounding the Hospital Services (HS) labour dispute is an example of such a study.

During 1989-1990, audit employees were encouraged to further their knowledge and use of computers in the context of office automation and to assist in obtaining and analysing data during audits. Auditors have also had to learn about systems development methodologies and techniques of auditing systems in operation due to increased use of such systems in delivering programs.

Above all, in its dealings with clients, managers, and their staffs, employees of the Audit Division strive to maintain a fair and balanced approach which is reflected in the reporting of audit results.

Communications

Keeping in constant touch with the general public, particularly veterans, is a key part of the job of Communications. This involves providing information about departmental policies, programs and services as well as ensuring that veterans' interests and concerns are reflected in developing and implementing government policies and programs. This responsibility is carried out through the production and distribution of publications, ministerial speeches and press releases, and through an ongoing process of environmental monitoring and contact with the media, veterans' organizations and veterans themselves.

The Communications Division reports directly to the Deputy Minister. The 1989-1990 operating budget was \$733,000 with 19 person-years. The division operates out of Head Office Ottawa with one directorate in Charlottetown. In addition, the Director General, Communications has functional authority for communications officers in each of the five regions and at Ste. Anne's Hospital.

During 1989-1990, the division provided communications support for a number of new programs and initiatives. In June 1989, Communications participated in the pilgrimage to France to commemorate the 45th anniversary of D-Day. The division produced commemorative publications, selected media representatives and organized news coverage.

In July, Communications participated in the official opening of the Western

Counties Wing, the veterans' wing of the Parkwood Hospital in London, Ontario. The Queen Mother unveiled a plaque to mark the occasion.

To ensure clients were well informed about the new Treatment Accounts Processing System (TAPS), Communications managed the design and production of promotional kits and a poster as well as five regional brochures to reflect varying provincial health care regulations. Posters were also produced and distributed nationally to promote the extension of Veterans Independence Program (VIP) benefits to more than 10,000 eligible Canada Service veterans.

This year's Remembrance Day poster was based on a famous Canadian war photo. The picture was taken in 1940 at New Westminster, British Columbia. As the photographer was about to snap the photo, five-year-old Warren Bernard ran from his mother, Bernice, to reach for his father's hand. The photo was printed next day in The Vancouver Province and three weeks later was Life Magazine's picture of the week. Warren and his mother came to symbolize all those who waited at home for their loved ones.

**Department of Veterans
Affairs as of March 31, 1990**

Minister

Hon. Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.

Deputy Minister

David Broadbent

**Senior Counsel (Department of
Justice)**

Gordon Davidson, Q.C.

Director General, Audit

Gordon Harper

Director General, Corporate Services

Robert W. Hughes

Director General, Communications

Barbara S. Campbell

Programs Branch

Assistant Deputy Minister

David Nicholson

Director General, Disability Pensions

Doris Boulet

Director General, Health Care

Darragh Mogan

**Director General, Intergovernmental
Affairs**

Gerry Steele

**Director General, Health Professional
Advisory**

Norman Urie

**Director General, Economic and
Program Support**

Gordon J. Parker

Administration Branch

Assistant Deputy Minister

Desmond N. Rive

Director General, Finance

Rhéal E. Bray

Director General, Personnel

Simon E. Mombourquette

**Director General, Management
Services**

Peter Sorensen

Director, Security Services

Robert J. McCann

**Coordinator, Access to Information
and Privacy**

Susan J. LeMaistre

Veterans Land Administration

Assistant Deputy Minister

A. Ian MacRae

A/Director, Administration

A.M. (Sandy) Dobbs

**Director General, Property
Management**

David Bell

Director, Property & Estates

David MacDonald

Division Directors

Quebec

François Guertin

Ontario

Hugh Hoard

Western

Brian Gallagher

Operations Branch

Assistant Deputy Minister

David J. Steele

**A/Director General, Operational
Services**

Carol Fahie

Director General, Atlantic Region

Ron Witt

Director General, Quebec Region

Jean-Paul Tétrault

Director General, Ontario Region

Neil Corcoran

Director General, Prairie Region

Wm. (Bill) Shead

Director General, Pacific Region

J.W. (Bill) Liutkus

**Executive Director, Ste. Anne's
Hospital**

Serge Rainville

**Sub-Regional Director, St. John's,
Nfld.**

John Walsh

Deputy Director General, Atlantic Region

Mac Sayle

Deputy Director General, Quebec Region

Gilles Haré

A/Deputy Director General, Ontario Region

Nancy Magwood

Deputy Director General, Prairie Region

Bob Atkinson

Deputy Director General, Pacific Region

Fred Harvey

Assistant Executive Director, Ste. Anne's Hospital

Lucie Myre

District Directors

Corner Brook, Nfld.

Jim Publicover

Charlottetown, P.E.I.

Robert L. Adams

Halifax, N.S.

Ray Landry

Sydney, N.S.

John B. MacDonald

Campbellton, N.B.

Guy Daigle

Saint John, N.B.

Dave Beck

Gatineau, Que.

Al Samson

Montréal, Que.

J.C. Serge St-Martin

Québec, Que.

Gilles Croteau

Sherbrooke, Que.

Régis Gagnon

Brampton, Ont.

Phillip Ash

Hamilton, Ont.

Roger Bean

Kingston, Ont.

J.G.H. (Jim) Honey

London, Ont.

Alan Settrington

North Bay, Ont.

John Conlin

Ottawa, Ont.

Helena McNaughton (Acting)

Peterborough, Ont.

Michael Lyle

Toronto, Ont. (North)

O.O. Collins

Toronto, Ont. (South)

Susan Howe

Windsor, Ont.

Ian Coffin

Brandon, Man.

Jim Ferguson

Winnipeg, Man.

Gisèle Toupin

Regina, Sask.

K. Barry Robins

Saskatoon, Sask.

Roy Sherling

Calgary, Alta.

Annette Cantalope

Edmonton, Alta.

A.E. (Gene) Bince

Penticton, B.C.

W.A. (Wilf) Solanik

Prince George, B.C.

R.J. (Dick) Normandale

Vancouver, B.C.

D.C. (Don) McRae

Victoria, B.C.

H.K. (Ken) Parkinson



Veterans Appeal
Board Canada

Tribunal d'appel des anciens
combattants Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Dear Sir:

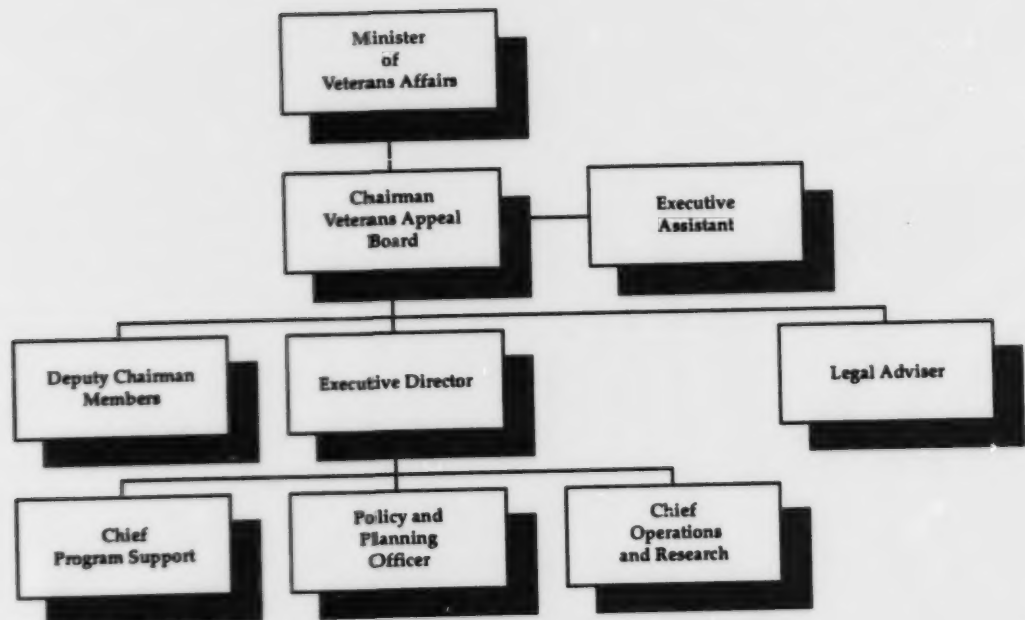
I have the honour to submit the following report on the work of the Veterans Appeal Board for the fiscal year ending March 31, 1990.

Yours sincerely,

Norman A. Pimlott, C.L.U.
Chairman



Veterans Appeal Board



Veterans Appeal Board



The Veterans Appeal Board, established under the Veterans Appeal Board Act, is an independent agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board, which replaced the former Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board, began operations on September 14, 1987.

Within the Veterans Affairs Portfolio, the Board is the final tribunal for ex-members of the Armed Forces, The Royal Canadian Mounted Police and certain civilians and/or their dependants, who are dissatisfied with decisions regarding pensions and allowances of the Entitlement and/or Assessment Boards of the Canadian Pension Commission or the Department of Veterans Affairs. The Board is also responsible for providing interpretations of the Pension Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act, the War Veterans Allowance Act and related statutes.

The procedures followed by the Board in conducting hearings are non-adversarial, open to the public, and informal in nature. The Board accepts documentary evidence but is not permitted to hear oral evidence. Hearings are conducted in the official language of the appellant's choice.

The Veterans Appeal Board is composed of the Chairman, who is the Chief Executive Officer, the Deputy Chairman, and four other Members. Additional Members may be appointed by the Governor in Council due to increased workload. Eight such additional Members have been appointed.

The Legal Adviser, Executive Director and support staff provide legal, paralegal, secretarial, administrative and financial support to the Board.

Initiatives

During the past year, the Veterans Appeal Board designed and developed a Process Control System. The objectives of the system were, to organize client information for easy access and maintenance, provide central access to up-to-date information on client case progress, facilitate the finding of a client's case with limited information, and provide automated statistical reports.

Pension Activities

As indicated in Table 11, the total number of appeals and applications for reconsideration received in 1989-1990 increased marginally to 2,630 from 2,612 for the previous year. The Board heard 2,600 pension cases, and rendered decisions on 2,415. Of the total number of claims adjudicated, 36% were favourable while 27 were referred back to the Canadian Pension Commission for further investigation.

The average turnaround time for pension appeals and applications for reconsideration, i.e. from the date of receipt to promulgation was reduced from 7.5 months to 6 months this year.

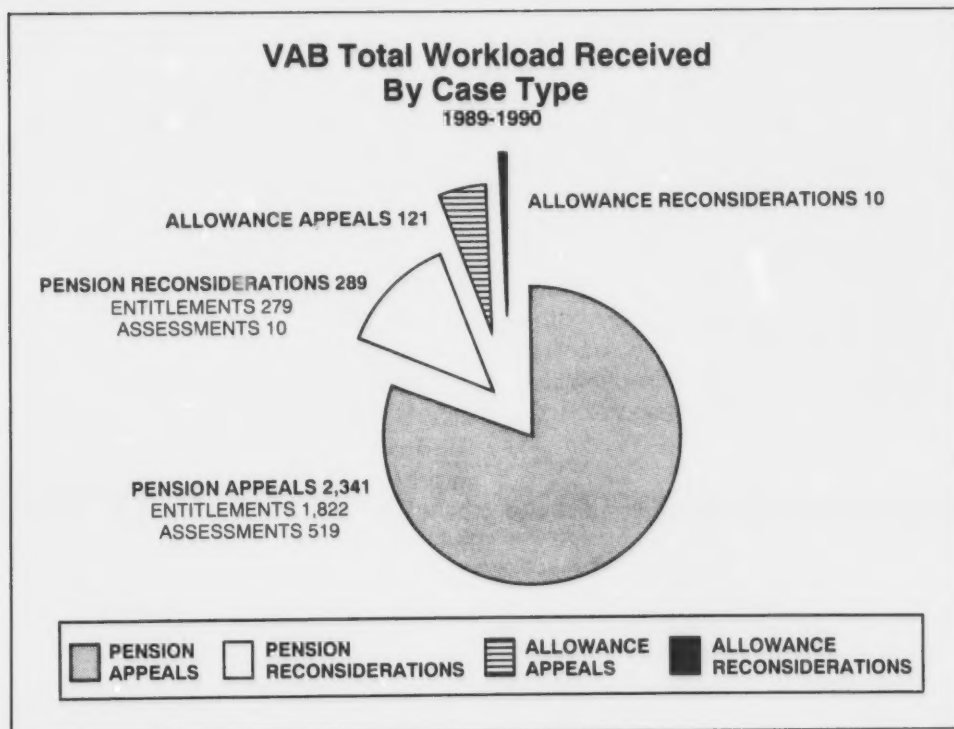
During the year the Board held one interpretation hearing with regard to pensions. This interpretation was requested by the Bureau of Pensions Advocates to identify the section or sections in the Pension Act that authorize the payment of additional

pension to children. In addition, the Board was asked to interpret the term "foster child". The Board decided that section 21 authorized the payment of additional pension to children in the normal and usual course of events. However, in situations where it is not clear that a child falls within the ordinary meaning of "child", as defined in the Act, then the Canadian Pension Commission under subsection 34(3) is authorized to award a pension to the child after determining whether or not that child is entitled to be maintained by the member of the forces in respect of whom pension is claimed.

Allowance Activities

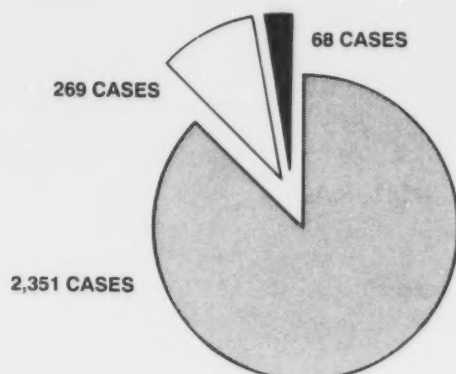
During 1989-1990, 121 appeals and 10 applications for reconsideration were received with regard to allowances. The Board rendered decisions on 82 appeals and 10 applications for reconsideration. Positive responses to allowance appeals and applications for reconsideration were 23% and 20% respectively. The average turnaround time for allowance appeals and applications for reconsideration from date of receipt to promulgation was 6.2 months.

FIGURE 5



VAB Cases Presented By Representative

1989-1990



BUREAU OF PENSIONS ADVOCATES
 ROYAL CANADIAN LEGION
 OTHER REPRESENTATIVES

FIGURE 6

	Pensions		
	PRB/VAB 1987-1988	VAB 1988-1989	VAB 1989-1990
Appeals Received			
Entitlement	1,916	1,738	1,822
Assessment	464	483	519
Applications to Reconsider			
Entitlement	359	378	279
Assessment	12	13	10
Total Received	2,751	2,612	2,630
Appeals Heard			
Entitlements	1,806	1,920	1,750
Assessments	421	471	541
Applications to Reconsider			
Entitlement	334	355	298
Assessment	11	11	11
Total Heard	2,572	2,757	2,600
Appeals Promulgated			
Entitlement	1,814	1,927	1,625
Assessment	414	472	490
Applications to Reconsider	304	381	300
Total Promulgated	2,532	2,780	2,415
Favourable % of Appeals	50%	40%	36%

TABLE 11
Pension Review Board (PRB) and Veterans Appeal Board (VAB) Fiscal Years 1987-1988, 1988-1989 and 1989-1990

Veterans Appeal Board

1st Floor
Daniel J. MacDonald Building
161 Grafton Street
P.O. Box 7700
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Chairman

*Just P. Letellier, Colonel (retd.) C.D., B.A.,
LL.L.
April 1989 - Dec. 1989
Dec. 1989 - March 1990 Vacant*

Deputy Chairman

Norman A. Pimlott, C.L.U.

Members

*John H. Brehaut
Robert D. Campbell
Bernard R. Cormier
John R. Diamond, B.Sc., LL.B.
Robert R. MacArthur, LL.B.
Kathleen S. McCorkell, B.A., B.Ed.
Brendon McGinn, B.Comm.
Brian J. McKenna, B.Sc., LL.B.
André Roy
Roger Wedge
Twila M. Whalen, LL.B.*

Legal Adviser

Jean C. Dixon, LL.B.

Principal Officers

Executive Director

Jacques A. Boisvert

Chief, Operations & Research

Donald S. MacLachlan

Chief, Program Support

Verleen A. Wickstrom

Policy and Planning Officer

Lisle A. Clarke



Canadian Pension
Commission

Commission canadienne
des pensions

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

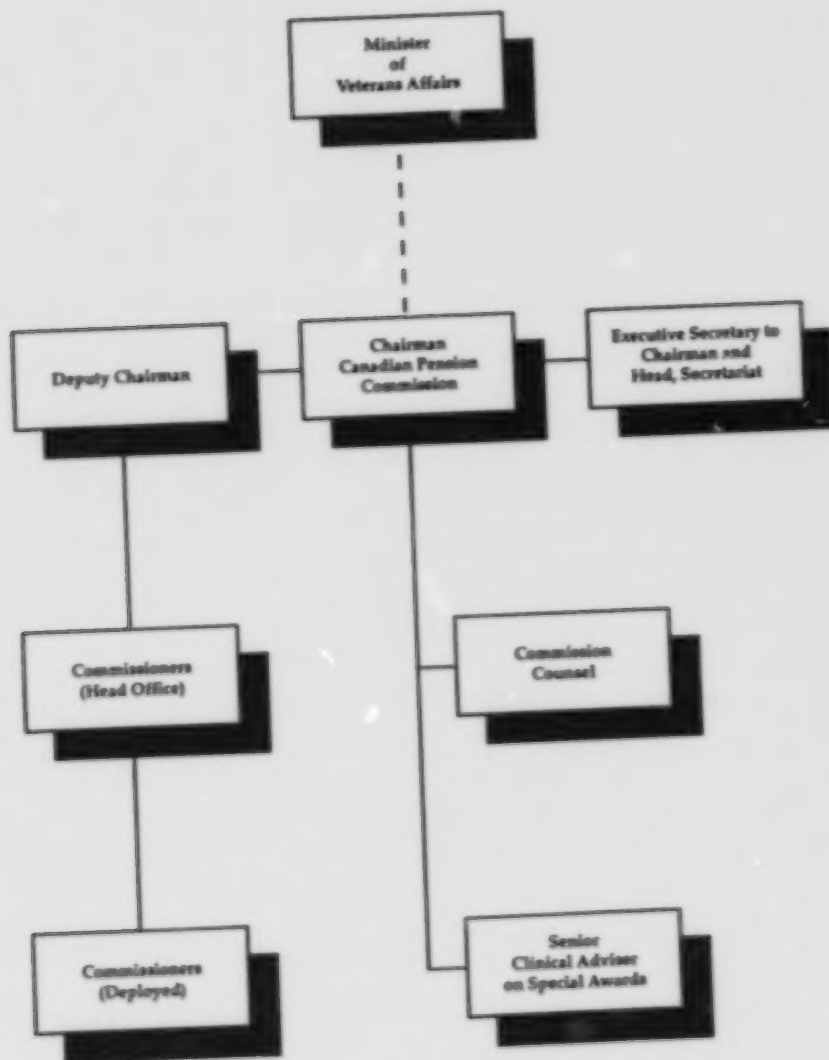
Pursuant to the provisions of Section 4(2) of the Pension Act, I have the honour to submit a report of the work of the Canadian Pension Commission for the fiscal year ended March 31, 1990.

Yours sincerely,

Maj.-Gen. (Retd.) John P. Wolfe, C.D., Q.C.
Chairman



Canadian Pension Commission



Canadian Pension Commission



The Canadian Pension Commission is a quasi-judicial body reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Commission's mandate is to provide compensation for death or disability arising from military service. Flowing from its mandate is the responsibility for adjudicating claims under the Pension Act for death or disability resulting from service in the Canadian Forces during the First and Second World Wars, Special Force Service (Korea), and from military service in peacetime.

The Commission also adjudicates, administers or is consulted on claims made under Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act; Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts; Flying Accident Compensation Regulations; Halifax Relief Commission Pension Continuation Act; Gallantry Gratuities and Annuities Order; Women's Royal Naval Services and South African Military Nursing Service (Benefits) Act; Penitentiary Inmates Accident Regulations; Special Indemnities Plan for Dependants of Canadian Forces Attachés; and Defence Services Pension Continuation Act.

The Commission is also responsible for administering a number of trust funds established by private citizens for the benefit of veterans and their dependants.

Initiatives

During the past year the government enacted legislation to amend certain statutes, including the Pension Act, so

that persons such as widows and widowers who receive survivor's pensions would not have their benefits cancelled upon remarriage. As a result, survivors who had had their pensions cancelled prior to this amendment were able to apply for reinstatement of benefits. By the end of 1989-1990, the Commission had reinstated 4,324 survivor's pensions.

An interagency committee was established during the past year comprised of members of the Commission and the Bureau of Pensions Advocates. Its purpose is to discuss and recommend means and ways of improving the adjudication process as it affects the two organizations as well as promoting a spirit of cooperation and harmony.

Additional automated enhancements were made to operational processes - allowing the Commission to produce decisions at a higher rate within existing resource allocations.

Highlights

During 1989-1990 a total of 12,804 pension claims were received at the first level of adjudication, an increase of approximately 12% over the previous fiscal year. At the same time, the Commission adjudicated 12,832 first level pension claims which is the second highest total since the Second World War and represents a 25% increase over the previous year. This was in addition to the 4,324 reinstatements of survivor's pensions. Despite this significant increase in workload, the Commission was still able to decrease the number of cases awaiting adjudication by 26% to 755.

Forty-three percent of first level disability adjudications were favourable during the reporting period.

The number of cases heard by Entitlement and Assessment Boards of the Commission increased slightly from 6,209 in 1988-1989 to 6,213 in 1989-1990. Sixty-six percent of second level adjudications were favourable during the reporting year.

During 1989-1990, the Commission continued to administer three Trust Funds - The War Veterans Distress Trust Fund, the Sidney Lambert Fund and the Florence Martineau Fund. All of these trusts were established for the purpose of relieving financial distress among Canada's veterans and their dependants. The Commission has been administering trust funds since its inception in 1919. During the reporting period, a total of 313 applications for grants for financial assistance were received. Favourable

rulings were made in 172 or 55% of these applications and \$54,399 were paid to relieve financial distress for eligible applicants. Table 15 shows the breakdown of applications by region, together with the number of favourable applications and the dollars granted for each region. In adjudicating grants from Commission-administered trust funds, the Commission makes every effort to ensure that each application is treated with the utmost consideration and expediency, bearing in mind the limited amount of funds available for distribution.

The Halifax Relief Fund showed an outstanding balance of \$756,525 at March 31, 1990. Thirty-one recipients were in receipt of monthly benefits from this Commission-administered fund which was established to provide continuing financial assistance to victims of the 1917 Halifax Harbour Explosion.

TABLE 12
Pension Recipients
1986-1990

Type	March 31 1986	March 31 1987	March 31 1988	March 31 1989	March 31 1990
Disability Pensioners*	97,993	97,333	96,450	95,735	94,951
Survivors	42,969	43,691	44,573	45,467	49,772
POW Only	2,870	2,751	2,644	2,550	2,431
Gallantry Awards Only	481	507	501	479	463
Halifax Relief	42	40	35	30	31
Others	16	25	23	23	22
Total	144,371	144,347	144,226	144,284	147,670
*Includes disability pensioners who also receive POW compensation.					

TABLE 13
Other Allowances
and Awards in
Force as at
March 31, 1990

	Number
Attendance Allowance	7,277
Clothing Allowance	3,607
Exceptional Incapacity Allowance	1,527
Gallantry Award Annuities	1,316

Type of Recipient	Type of Service				Total
	First World War	Second World War	Special Force	Regular Force	
Disability	981	78,657	2,275	13,038	94,951
Survivors	6,816	40,582	513	1,861	49,772
POW Only	30	2,387	12	2	2,431
Gallantry Awards Only	-	463	-	-	463
Halifax Relief	31	-	-	-	31
Others	1	7	-	14	22
TOTAL	7,858	122,100	2,800	14,912	147,670

TABLE 14
Pension Recipients by Type of Service as at March 31, 1990

Region	Total Decisions	Favourable	\$
Newfoundland	57	25	11,560.22
Atlantic	85	46	14,027.41
Quebec	73	44	14,224.86
Ontario	71	42	8,864.73
Prairie	2	1	621.10
Pacific	25	13	5,100.98
Total	313	172	54,399.30

TABLE 15
Trust Funds Administered by the Canadian Pension Commission 1989-1990

Class	Degree of Disability	First World War		Second World War		Special Force		Regular Force		TOTAL	
		Number	%	Number	%	Number	%	Number	%	Number	%
1	98-100	65	6.5	3,467	4.3	71	3.1	155	1.2	3,758	3.9
2	93-97	3	.3	236	.3	5	.2	10	.1	254	.3
3	88-92	20	2.0	495	.6	9	.4	21	.2	545	.6
4	83-87	10	1.0	425	.5	17	.7	18	.1	470	.5
5	78-82	32	3.2	1,041	1.3	25	1.1	41	.3	1,139	1.2
6	73-77	14	1.4	622	.8	16	.7	46	.4	698	.7
7	68-72	15	1.5	967	1.2	23	1.0	49	.4	1,054	1.1
8	63-67	9	.9	859	1.1	21	.9	49	.4	938	1.0
9	58-62	19	1.9	1,584	2.0	58	2.5	86	.7	1,747	1.8
10	53-57	14	1.4	1,124	1.4	41	1.8	88	.7	1,267	1.3
11	48-52	42	4.2	3,786	4.7	95	4.2	222	1.7	4,145	4.3
12	43-47	9	.9	1,087	1.3	36	1.6	145	1.1	1,277	1.3
13	38-42	42	4.2	3,059	3.8	83	3.6	288	2.2	3,472	3.6
14	33-37	37	3.7	2,725	3.4	82	3.6	339	2.6	3,183	3.3
15	28-32	56	5.6	5,047	6.2	118	5.2	599	4.6	5,820	6.0
16	23-27	76	7.6	5,919	7.3	140	6.2	701	5.4	6,836	7.0
17	18-22	116	11.6	8,791	10.8	241	10.6	1,156	8.9	10,304	10.6
18	13-17	103	10.3	9,145	11.3	246	10.8	1,482	11.4	10,976	11.3
19	8-12	192	19.2	15,992	19.7	453	19.9	2,594	19.9	19,231	19.7
20	5-7	103	10.3	11,014	13.6	373	16.4	2,796	21.4	14,286	14.7
21	1-4	22	2.2	3,683	4.5	123	.4	2,154	16.5	5,982	6.1
TOTAL		999	100.0	81,068	100.0	2,276	100.0	13,039	100.0	97,382	100.0

TABLE 16
Number and Classification of Disability Pensioners and Prisoner of War Compensation Recipients in Force as at March 31, 1990

TABLE 17
Distribution of
Pensionable
Disabilities as at
March 31, 1990

	Total	Percentage of Total
Gunshot Wounds	32,957	16
Diseases of Nervous System & Sense Organs	32,387	16
Accidents and Other Injuries	30,253	15
Diseases of the Bones & Locomotion Organs	21,699	10
Digestive System	17,278	9
Diseases of the Respiratory System	16,990	8
Circulatory System	13,353	7
Rheumatic Disease, Disease of Nutrition, Endocrine Gland and Other General Diseases	12,805	6
Infectious and Parasitic Diseases	6,978	3
Congenital and Spinal Conditions	6,185	3
Diseases of the Skin and Subcutaneous	5,689	3
Diseases of the Genito-urinary Systems	3,318	2
Cancer and Malignant Tumours	1,534	1
Others	1,353	1
TOTAL	202,779	100

Canadian Pension Commission

Daniel J. MacDonald Building
P.O. Box 9900
161 Grafton Street
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8V6

Chairman

John P. Wolfe, Maj.-Gen. (ret'd.), C.D.,
Q.C., LL.B, LL.M

Deputy Chairman

Murray L. MacFarlane, Q.C., B.C.L.

Commissioners

Yves Caron
Marcel Chartier, B.A., LL.L.
Andrew Chatwood
Shirley Cheevers
Jean Chiasson (ad hoc)
Ross W. Cleary, Q.C.
Nancy Donaldson (ad hoc from August
1989)
Crawford Douglas
Robert L. Ford (ad hoc)
Raymond C. Forest (ad hoc)
Dorothy Jean Gogan, Reg.N., O.M.M.,
O.St.J., C.D.
George R. Henderson (ad hoc)

Robert G. Jones (ad hoc)

James M. Lee, P.C.

Omer Léger (temporary from Dec.
1989)

Clifford McCabe, B.B.A., LL.B. (ad hoc)

William L. Morrison

J. Gaston Rivard, D.C.

Olga Rolfe

Gerald Sinclair

Joyce Mary Smith, B.S.W. (ad hoc)

Peter Walsh (ad hoc)

James Wood (ad hoc)

Commission Counsel

Brian W. Chambers, B.A., M.A., LL.B.

Senior Staff

Executive Secretary to Chairman and Head Secretariat

W.H. Eckley, Lt.Col. (ret'd.) C.D.

Senior Clinical Adviser on Special Awards

R. Blair Mitchell, B.Sc., M.D.



Bureau of Pensions
Advocates Canada

Bureau de services juridiques
des pensions Canada

The Honourable Gerald S. Merrithew, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs
Ottawa, Ontario

Sir:

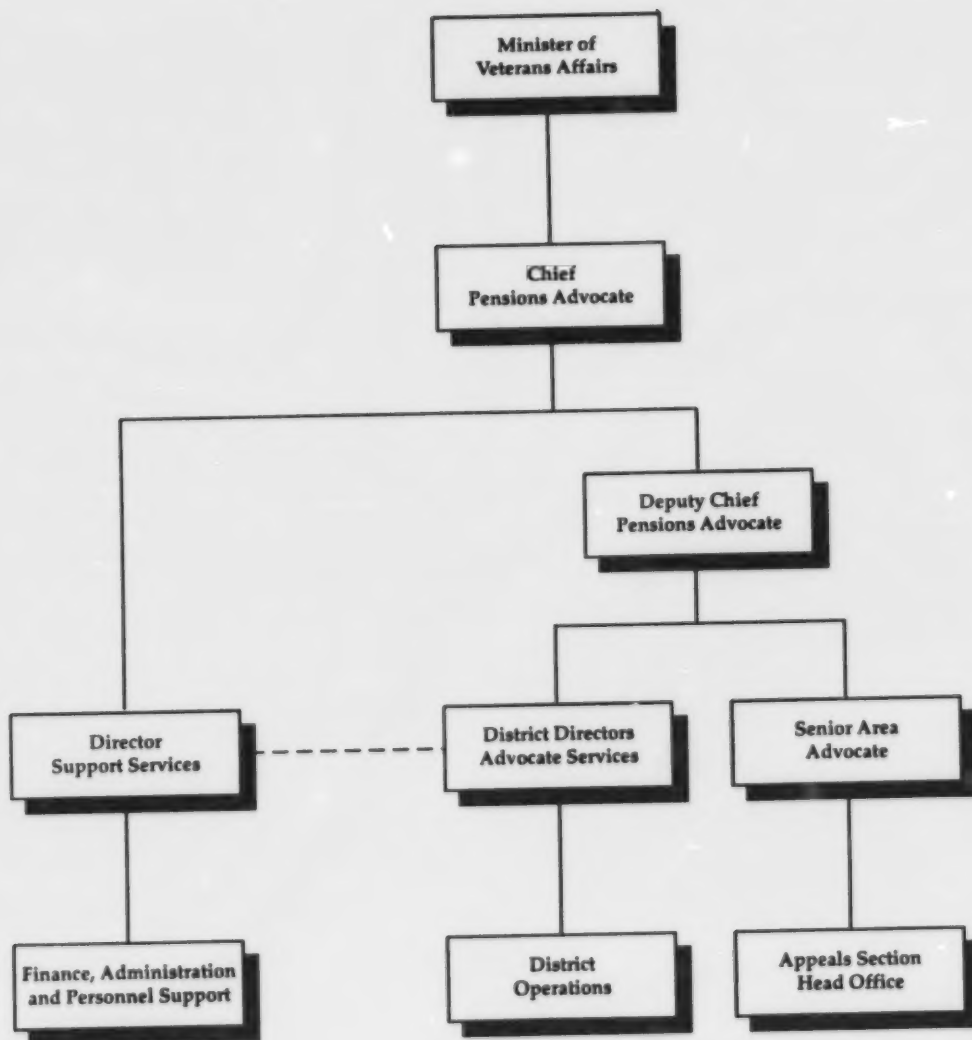
Pursuant to the provisions of Section 19 of the Pension Act, I have the honour to submit a report of the work of the Bureau of Pensions Advocates for the fiscal year ended March 31, 1990.

Yours sincerely,

A. Lemieux
Chief Pensions Advocate



*Bureau of Pensions
Advocates*



Bureau of Pensions Advocates



The Bureau of Pensions Advocates was established as an independent agency in 1971, replacing the Veterans Bureau which was then part of the Department of Veterans Affairs. The Chief Pensions Advocate, appointed by the Governor in Council, is the Bureau's Chief Executive Officer and, as such, reports directly to the Minister of Veterans Affairs. The Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational activities of the Bureau.

Mandate and Program Objective

The Bureau's legal mandate is set out in Part II of the Pension Act. The legislation specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in preparing and submitting applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at hearings held under the Act. The War Veterans Allowance Act authorizes the Bureau to represent applicants in allowance appeals to the Veterans Appeal Board. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans.

The objective of the Bureau is to ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes, or appeals under the War Veterans Allowance Act, have access to an independent professional legal aid service providing a solicitor-client relationship. In addition to assistance provided under the terms of the Pension Act and War Veterans

Allowance Act, the Bureau also assists those applicants seeking benefits under the Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI) and the RCMP Superannuation and Pension Continuation Acts.

Program Description

The Bureau's organization is decentralized. District offices are located in 21 major population centres across Canada. Advocates also travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims before Entitlement and Assessment Boards of the Canadian Pension Commission. The Appeals Section, under the direction of the Senior Area Advocate, is located at Head Office in Charlottetown, and provides services to clients in all parts of the country regarding appeal matters before the Veterans Appeal Board.

Major Activities

A quantitative summary of the Bureau's presentations to the various adjudicative bodies is found on Table 18. Table 19 shows a comparison of the annual activity for fiscal years 1988-1989 and 1989-1990. Figures 7 to 9 serve to demonstrate the Bureau's performance over the last six years.

The number of requests for submission of First Applications for disability pension to the Canadian Pension Commission decreased 2.2% over the last year (from 14,304 in 1988-1989 to 13,984 in 1989-1990). The Bureau was able to increase the number of First Applications submitted to the

Canadian Pension Commission by 4.9% (from 9,390 in 1988-1989 to 9,851 in 1989-1990). (See Table 19, section A.)

The number of requests for appeals to an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission increased by 4.4% during the year (from 6,640 in 1988-1989 to 6,931 in 1989-1990). The number of cases heard remained stable. (See Table 19, section B.)

The number of requests for appeals to the Veterans Appeal Board increased 4.7% over the last year (from 2,065 in 1988-1989 to 2,162 in 1989-1990). The number of appeals presented to the Board remained stable. (See Table 19, section C.)

The average processing time in respect of First Applications remained at 3.9 months. Improvements were noted, however, in the average processing times related to Entitlement/

Assessment Board hearings (from 2.3 months to 2 months) and Veterans Appeal Board hearings (from 6.3 months to 5.4 months). It should be noted that even while pension claims were processed in a speedier manner, the Bureau was able to maintain a high success rate. (See sections D and E, Table 19.)

Highlights

The Bureau was active in requesting interpretation hearings from the Veterans Appeal Board in matters affecting the rights of applicants and pensioners.

With regard to developments in specific cases, the Bureau was pleased with the results it obtained in several key areas. In September 1989, the Veterans Appeal Board accepted Bureau argumentation in a ruling which had the effect of allowing

TABLE 18
Bureau of Pensions
Advocates -
Applications for
Pension Presented to
the Canadian
Pension
Commission (CPC);
Entitlement and
Assessment Appeals
to the CPC and
Appeals to the
Veterans Appeal
Board (VAB), by
District. Fiscal Year
1989-1990.

	First Applications	Entitlement and Assessment Appeal Hearings	VAB Hearings	Counselling Services	Total Clients
St. John's	165	106	47	112	430
Charlottetown	204	98	33	228	563
Halifax	562	438	148	464	1,611
Saint John	426	585	113	554	1,678
Québec	353	256	133	335	1,077
Montréal	1,090	593	526	753	2,962
Ottawa	956	506	172	204	1,838
Kingston	216	247	72	162	697
Toronto South	351	224	94	371	1,041
Toronto North	239	109	86	356	790
Hamilton	311	134	39	208	692
London	518	347	142	242	1,249
North Bay	438	254	57	190	939
Winnipeg	484	203	66	196	949
Regina	176	93	33	130	432
Saskatoon	195	83	18	138	434
Calgary	436	284	109	295	1,124
Edmonton	375	168	70	324	937
Vancouver	1,080	470	142	674	2,366
Victoria	875	480	177	349	1,880
Penticton	401	201	86	353	1,041
TOTAL	9,851	5,879	2,363	6,637	24,730

	1989-1990	1988-1989	Change	Percent
A. First Applications to CPC				
Incoming Requests for first applications for pension	13,984	14,304	(320)	(2.2)
Applications submitted to the Canadian Pension Commission	9,851	9,390	461	4.9
Applications withdrawn	3,421	3,946	(525)	(13.3)
Pension applications awaiting submission at March 31	5,077	4,365	712	16.3
B. CPC Entitlement/Assessment hearings				
Incoming request for appeals	6,931	6,640	291	4.4
Number of appeals withdrawn	571	923	(352)	(38.1)
Number of appeal hearings	5,879	5,784	95	1.6
Cases awaiting hearing at March 31	2,907	2,426	481	19.8
C. Veterans Appeal Board Hearings				
Incoming requests for appeals	2,162	2,065	97	4.7
Appeals presented	2,363	2,332	31	1.3
Appeals awaiting hearing at March 31 . .	883	841	42	5.0
D. Average Processing Time (In Months)				
First applications (research, prepare and submit)	3.9	3.9	0.0	0.0
Entitlement and Assessment Hearings (prepare and certify ready)	2.0	2.3	(0.3)	(13.0)
Veterans Appeal Board hearings (prepare and present)	5.4	6.3	(0.9)	(14.3)
E. Success Rate				
First Applications	49	53	(4)	(4.0)
Entitlement / Assessment Boards	70	67	3	3.0
Veterans Appeal Board appeals	37	40	(3)	(3.0)
F. Total Clients Served				
Applications, appeals and counselling . .	24,730	24,641	89	0.4
G. Resources Utilized				
Person-years	131	133	(2.0)	(1.5)

TABLE 19
Bureau of Pensions
Advocates
Annual Activity
Comparison for
the Fiscal Years
1989-1990 and
1988-1989

widows to pursue pension claims initially commenced by the late veteran.

In another case, the Veterans Appeal Board agreed with the Bureau that the Canadian Pension Commission and Entitlement Boards could not summarily dismiss chiropractors' reports.

FIGURE 7

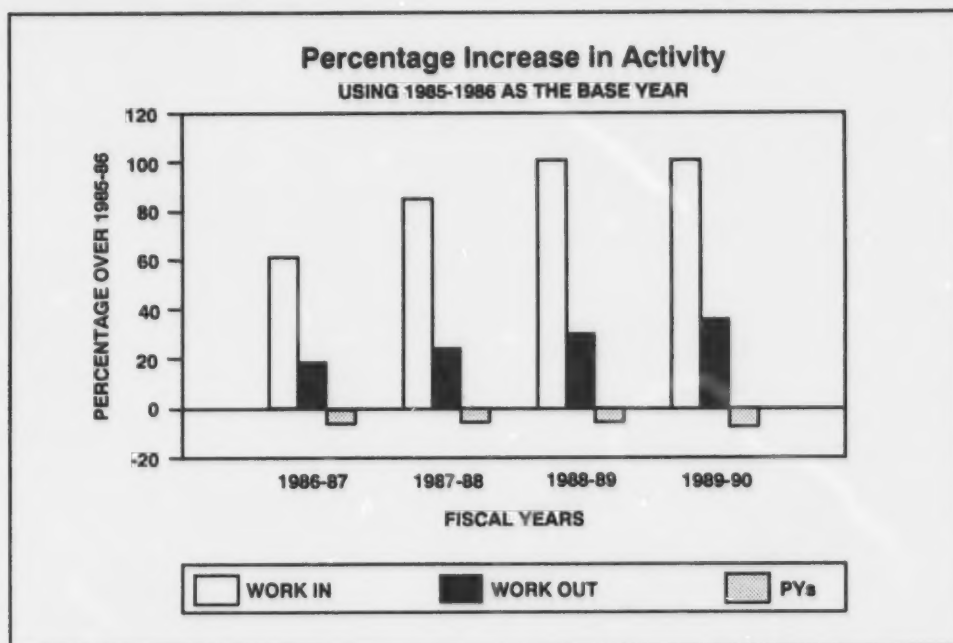


FIGURE 8

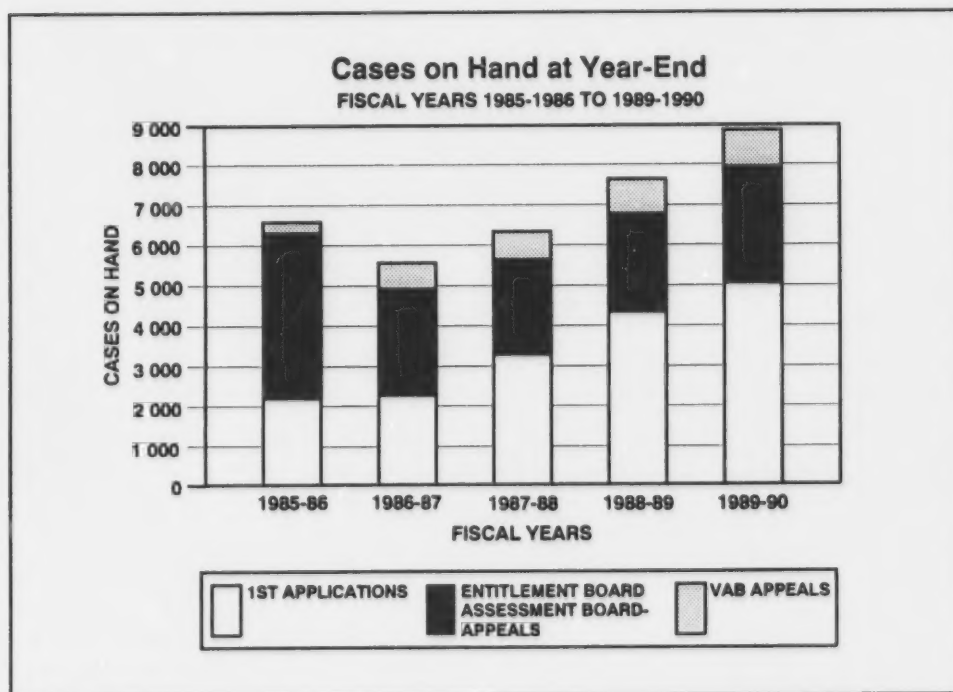
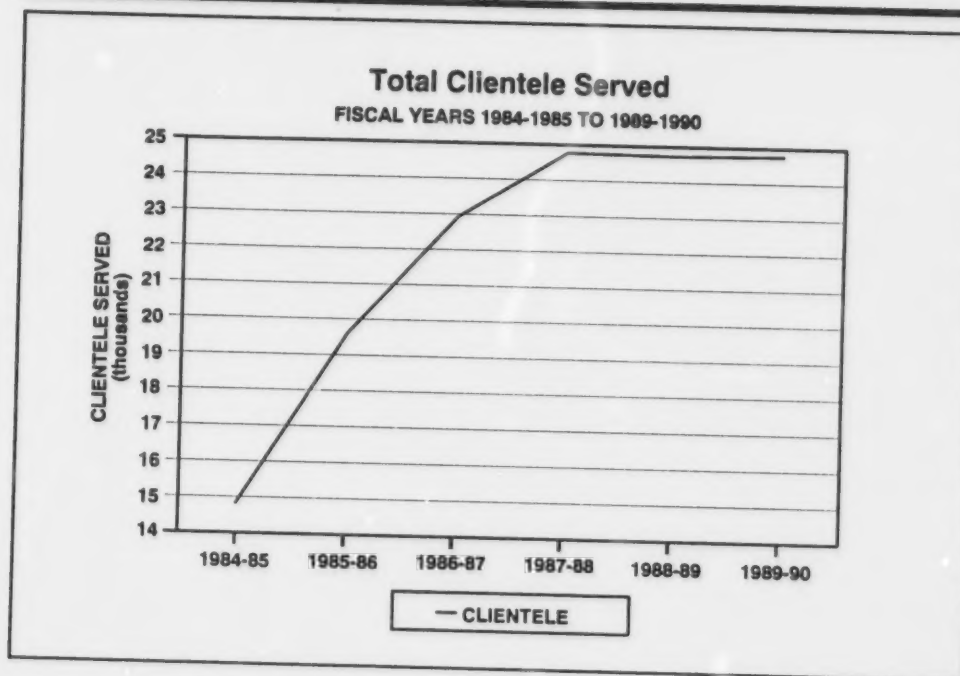


FIGURE 9



Bureau of Pensions Advocates

Daniel J. MacDonald Building
Room 271
P.O. Box 7700
Charlottetown, P.E.I.
C1A 8M9

Chief Pensions Advocate
André Lemieux, B.A., LL.B.

Deputy Chief Pensions Advocate
Evan R. Elkin, B.A., B.J., LL.B.

Senior Area Advocate
Rick C. MacLeod, B.A., LL.B.

Area Advocates

Bernard Butler, B.Sc., LL.B.
Roy J. Ridlington, C.D., B.A., LL.B.
Aidan Sheridan, B.B.A., LL.B.
Marilyn MacKinnon, B.A., LL.B.
Mary Ann Burke-Matheson, B.A., LL.B.
Charles Duguay, B.B.A., LL.B.
Charles Keliher, B.A., LL.B.
Irene Gauthier, LL.B.

Director, Support Services
Barry Johnston, B. Comm., C.M.A.

District Offices
District Directors, Advocate Services*

St. John's, Nfld.
Aidan Murphy, B.A., B.Ph., LL.B.*

Charlottetown, P.E.I.
Marilyn MacKinnon, B.A., LL.B.*

Halifax, N.S.
Scott Henderson, Q.C., C.D.*
Calvin Wood, LL.B.
Anthony Sweet, B. Comm., LL.B.

Saint John, N.B.
Jean Saint-Pierre, B.A., LL.L.*
Susan Cochrane, B.S.A., LL.B.

Montréal, Que.
Claudette Richer, LL.L.*
Gaëtan Paquette, D.E.C., LL.B.
Daniel Assh, B. Comm., LL.L. (until
Dec. 1989)
Marie-Sénécal Tremblay, B.Soc.Sc., LL.B.

Québec, Que.

Marie France Dubois, LL.L.*
J. Edouard Caron, C.D., B.A., B.L.L.

Ottawa, Ont.

Eric Marinacci, LL.L.*
Walter Mutz, B.A., B.C.L., LL.B., LL.M.
John Mooney, LL.L.
George Brown

Kingston, Ont.

Jack Commerford, C.D., LL.B.* (until
Feb. 1990)
Eric Marinacci, LL.L.* (from Feb. 1990)

Toronto North, Ont.

Neil McKinnon, B.A., LL.B.*

Toronto South, Ont.

Sylvia Kissin, B.A., B.C.L., M.A.*
Beth Allen, B.A., M.A., LL.B., LL.M.
(until May 1989)

Hamilton, Ont.

Glenn Pruden, LL.B.*

London, Ont.

Lois Kit, B.A., LL.B.*
Catherine Lawson, B.A., LL.B.
Arthur Kruse, C.D., LL.B.

North Bay, Ont.

Alain Godin, B.A., LL.B.*

Winnipeg, Man.

Kurt Clyde, B.A., LL.B.*
Leonard Offrowich, B.A., LL.B.

Regina-Saskatoon, Sask.

Nancy Kao, B.Sc., LL.B.*

Calgary, Alta.

Nancy Hobson, LL.B.*

Edmonton, Alta.

Brian Murphy, C.D., B.A., LL.B.*
Daniel Assh, B.Comm., LL.L.* (from
Dec. 1989)

Vancouver, B.C.

Elgin Hodgins, LL.B.*
Evelyn Morrisette, LL.B.
Janet Ellis, B.Sc., B.B.A., LL.B.

Victoria, B.C.

Susan Ruttan, B.A., LL.B.*
Marv Bisal, C.D., LL.B.

Penticton, B.C.

James Beckett, B.A., LL.B.*

Legislation Relating to Veterans

Department of Veterans Affairs

Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
Department of Veterans Affairs Act
. Assistance Fund (WVA and CWA) Regulations
. Guardianship of Veterans' Property Regulations
. Last Post Fund Regulations
. Pensioners Training Regulations
. Vetcraft Shops Regulations
. Veterans Burial Regulations
. Veterans Care Regulations
. Veterans Treatment Regulations
Returned Soldiers' Insurance Act
The Soldier Settlement Act
Supervisors War Service Benefits Act
Veterans Benefit Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
. Veterans Allowance Regulations

Canadian Pension Commission

Pension Act
Civilian War Pensions and Allowances Act (Parts I to X)
Defence Services Pension Continuation Act
Special Operators War Services Benefits Act
RCMP Superannuation Act
RCMP Pension Continuation Act (adjudication of disability and death claims)

Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act
. Flying Accidents Compensation Regulations
Gallantry Gratuities and Annuities Order
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act

Veterans Appeal Board

Pension Act
Veterans Appeal Board Act
. Veterans Appeal Board Regulations
War Veterans Allowance Act
. Veterans Allowance Regulations
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
RCMP Superannuation Act
RCMP Pension Continuation Act

Bureau of Pensions Advocates

Pension Act
War Veterans Allowance Act
. Veterans Allowance Regulations
Veterans Appeal Board Act
. Veterans Appeal Board Regulations
Civilian War Pensions and Allowances Act (Part XI)
RCMP Superannuation Act
RCMP Pension Continuation Act

TABLE 20
Staff by Program
and Location as at
March 31, 1990

Department of Veterans Affairs									
	Operations	Programs	Veterans Land Administration	Departmental Administration	Total	Canadian Pension Commission	Veterans Appeal Board	Bureau of Pensions Advocates	Total
Head Office (Ottawa) .	66	-	-	60	126	3	-	-	129
Head Office (Charlottetown) . . .	-	417	45	390	852	43	45	27	967
Atlantic Region	306	-	13	-	319	-	-	18	337
Quebec Region	219	-	6	-	225	-	-	15	245
Ontario Region*	662	-	18	-	680	3	-	40	723
Prairie Region**	350	-	11	-	361	-	-	22	383
Pacific Region	251	-	3	-	254	5	-	20	279
Ste. Anne's Hospital***	1,393	-	-	-	1,393	-	-	-	1,393
TOTAL	3,247	417	96	450	4,210	59	45	142	4,456

* Includes 119 employees at Rideau Veterans Home.

** Includes 67 employees at Saskatoon Veterans Home.

*** Staff of Senneville Lodge is included with Ste. Anne's Hospital.

	AMOUNT	
	Program Breakdown \$000s	Program Total \$000s
Veterans Affairs Program		
Departmental Administration		
Minister of Veterans Affairs Salary and Motor Car Allowance	48	
Program Support Services	33,984	
	<u>34,032</u>	
Economic Support		
Administration	37,489	
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances	264,280	
Assistance Fund Payments	2,317	
Children of War Dead (Education Assistance)	647	
Canada's Contribution to the Commonwealth War Graves		
Commission	3,530	
United Nations Memorial Cemetery in Korea	29	
Payments to the Last Post Fund	7,708	
Grant to Army Benevolent Fund	18	
Grant to Royal Canadian Legion	9	
Veterans Insurance Programs Actuarial Liability Adjustments	586	
Other Benefits	347	
	<u>316,960</u>	
Health Care		
Administration & Maintenance of Hospitals and Veterans Homes . .	118,851	
Professional Medical Services	98,662	
Other Purchased Health Services	89,078	
Veterans Travel	9,820	
Transfer of Departmental Hospitals	17,252	
Veterans Independence Program	85,622	
Treatment and Related Allowances	2,263	
Provision of Prosthetic Services	489	
	<u>422,037</u>	
Pensions		
Administration	20,705	
Pensions for Disability and Death and Gallantry Awards	897,834	
	<u>918,539</u>	
Management of Property Contracts		
Administration	4,563	
Total Veterans Affairs Program		1,696,131
Canadian Pension Commission Program		4,556
Bureau of Pensions Advocates Program		7,318
Veterans Appeal Board Program		2,641
TOTAL EXPENDITURES		1,710,646

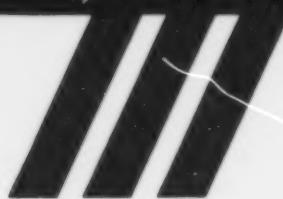
TABLE 21
1989-1990
Budgetary
Expenditures for
the Department of
Veterans Affairs
and Associated
Agencies

Statistical Tables Index

TABLE	PAGE
1 War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Recipients and Expenditures, 1989-1990	19
2 Recipients of War Veterans Allowance by Wars on Strength as at March 31, 1990	19
3 Recipients of Civilian War Allowance on Strength by Service as at March 31, 1990	19
4 War Veterans Allowance/Civilian War Allowances Rates, January 1, 1980 to March 31, 1990	20
5 War Veterans Allowance/Civilian War Allowance Recipients and Expenditures, 1979-1980 to 1989-1990	20
6 Veterans Insurance Fund as at March 31, 1990	23
7 Returned Soldiers' Insurance Fund as at March 31, 1990	23
8 Trust Funds April 1, 1989 - March 31, 1990	24
9 Estimated Veteran Population 1990	28
10 Veterans' Land Act, Collection Statement for 1989-1990	41
11 Pension Review Board and Veterans Appeal Board Fiscal Years 1987-1988, 1988-1989 and 1989-1990	51
12 Pension Recipients, 1986-1990	56
13 Other Allowances and Awards in Force as at March 31, 1990	56
14 Pension Recipients by Type of Service as at March 31, 1990	57
15 Trust Funds Administered by the Canadian Pension Commission, 1989-1990	57
16 Number and Classification of Disability Pensions and Prisoner of War Compensation Recipients as at March 31, 1990	57
17 Distribution of Pensionable Disabilities as at March 31, 1990	58
18 Bureau of Pensions Advocates — Applications for Pension and Appeals, 1989-1990	62
19 Bureau of Pensions Advocates, Annual Activity Comparison for Fiscal Years 1989-1990 and 1988-1989	63
20 Staff by Program and Location as at March 31, 1990	68
21 1989-1990 Budgetary Expenditures for the Department of Veterans Affairs and Associated Agencies	69

FIGURE

1 Pensions for Death and Disability, Expenditures 1980-1990	12
2 Veterans Independence Program	14
3 Treatment Benefit Expenditures, 1986-1987 to 1989-1990	15
4 Veterans and Widow(er)s Recipients of War Veterans Allowance/Civilian War Allowance, Distributed by Age as at March 31, 1990	18
5 VAB Total Workload Received, by Case Type, 1989-1990	50
6 VAB Cases Presented by Representative, 1989-1990	51
7 Percentage Increase In Activity	64
8 Cases on Hand at Year-end, 1985-1986 to 1989-1990	64
9 Total Clientele Served, 1984-1985 to 1989-1990	65



ANCIENS COMBATTANTS

RAPPORT ANNUEL 1989-1990



Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Government of Canada
Veterans Affairs

Canada

Illustration de la page couverture :
Affiche du jour du Souvenir 1989
Ministère des Anciens combattants

La photo : Le soldat Jack Bernard,
*The British Columbia Regiment (Duke of
Connaught's Own) (RCAC)* fait ses adieux
à son épouse, Bernice, et à son fils, Warren,
âgé de cinq ans. New Westminster (C.-B.) 1940.

Photographie : Claud Detloff
(gracieuseté de Mme Kenneth M. MacPherson)
Archives nationales du Canada C 38723

Art graphique : Carisse Graphic Design Ltd.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1991

N° de cat. V1-1990

ISBN 0-662-58100-8

Pensez à recycler !



Ministre
des Anciens combattants



Minister
of Veterans Affairs

À Son Excellence

Le très honorable Ramon J. Hnatyshyn, C.P., C.C., C.M.M., C.D., C.R.
Gouverneur général du Canada

Monsieur le Gouverneur général,

J'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence le rapport annuel du ministère des Anciens combattants, les rapports du président du Tribunal d'appel des anciens combattants et du président de la Commission canadienne des pensions, ainsi que le rapport du Bureau de services juridiques des pensions, sur les travaux de l'exercice terminé le 31 mars 1990.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Gouverneur général, l'assurance de mon profond respect.

A handwritten signature in cursive script, reading 'G. Merrithew'.

Gerald S. Merrithew, C.P., député

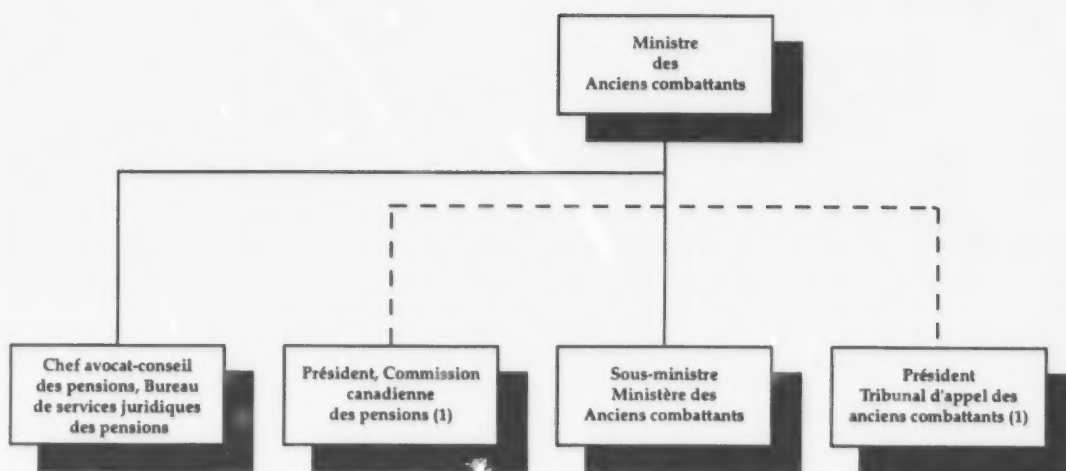
Table des matières



Portefeuille des Anciens combattants	5
Introduction	5
Faits saillants	5
Ministère des Anciens combattants	11
Introduction	11
Secteur des programmes	13
Secteur des opérations	32
Secteur de l'administration	43
Office de l'établissement agricole des anciens combattants	46
Services organisationnels	48
Vérification interne	49
Communications	50
Tribunal d'appel des anciens combattants	55
Commission canadienne des pensions	61
Bureau de services juridiques des pensions	69
Lois se rapportant aux anciens combattants	75
Index des tableaux statistiques	78



Portefeuille des Anciens combattants



1. Organismes quasi-judiciaires qui sont comptables au Parlement par l'intermédiaire du Ministre.

Portefeuille des Anciens combattants



- L**e portefeuille des Anciens combattants comprend :
- le ministère des Anciens combattants
 - le Tribunal d'appel des anciens combattants
 - la Commission canadienne des pensions
 - le Bureau de services juridiques des pensions

Les services assurés par Anciens combattants comprennent les pensions d'invalidité, les prestations de survivants, les indemnités de prisonniers de guerre, les allocations aux anciens combattants et les allocations de guerre pour les civils, les soins médicaux et de santé, les services d'orientation et de représentation, l'aide aux enfants des morts de la guerre pour leur permettre de poursuivre leurs études, de même que tous les programmes éducatifs et les cérémonies commémoratives organisées pour honorer la mémoire de ceux qui ont donné leur vie.

En 1990, la population des anciens combattants était d'environ 574 900 hommes et de 38 400 femmes. Ceux qui ont servi au cours de la Première Guerre mondiale ont maintenant 90 ans et plus. L'âge moyen des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale est de presque 70 ans et ceux qui ont servi en Corée sont au début de la soixantaine.

Faits saillants 1989-1990

Rétablissement des prestations de pension

La Loi sur les pensions a été modifiée en juin 1989 afin de permettre de

rétablir les prestations de pension aux conjoints survivants et à certaines autres personnes à charge dont la pension avait été annulée lors de leur mariage ou de leur remariage. En conséquence, environ 4 000 conjoints survivants d'anciens combattants et de pensionnés d'invalidité reçoivent de nouveau des prestations.

Pensions d'invalidité - Service de dépôt direct

Le dépôt direct, une méthode de paiement qui utilise le virement électronique de fonds, a été offert aux bénéficiaires des pensions d'invalidité en octobre 1989. Les prestations de pension sont automatiquement versées aux comptes des bénéficiaires à l'institution financière de leur choix au Canada.

Anciens combattants ayant servi au Canada

Le 1^{er} avril 1989, les anciens combattants qui avaient servi au Canada seulement ont eu droit aux prestations de traitement et aux avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Pour être admissibles, les anciens combattants doivent être âgés de 65 ans ou plus et avoir servi au moins 365 jours au sein des forces levées au Canada ou à Terre-Neuve au cours de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale, avoir besoin de soins et avoir un revenu limité.

Système de comptabilisation des traitements (SCT)

En mars 1989, un marché de 18,2 millions de dollars, d'une durée de

cinq ans, a été adjugé à la Croix Bleue du Canada Atlantique pour la mise au point du Système de comptabilisation des traitements (SCT) à l'échelle nationale. Le SCT a été mis en oeuvre dans la région de l'Atlantique le 1^{er} août 1989, dans les régions des Prairies et du Québec le 1^{er} novembre 1989, dans la région du Pacifique le 1^{er} février 1990 et dans la région de l'Ontario le 1^{er} avril 1990.

Les anciens combattants admissibles ont reçu une carte d'identité relative aux soins de santé ce qui leur donne un accès facile et direct aux divers services offerts par les fournisseurs.

Le projet pilote de la «carte à mémoire»

La région de l'Ontario et *Green Shield Prepaid Services* travaillent en collaboration à la mise au point d'un projet pilote visant à vérifier l'efficacité de la nouvelle technologie de «carte à mémoire» pour la distribution des prestations de médicaments aux anciens combattants. La carte est dotée d'un microprocesseur qui emmagasine l'information. Dans ce cas particulier, elle stockera les données sur les opérations effectuées dans les pharmacies. Le Ministère explore la possibilité de participer à d'autres projets semblables.

Examen de la législation relative aux soins de santé

Au cours de l'exercice 1989-1990, on a terminé l'analyse approfondie et la fusion du *Règlement sur le traitement des anciens combattants (RTAC)* et du *Règlement sur le soin des anciens combattants (RSAC)*. Le nouveau *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* permettra de moderniser les mesures législatives du

Ministère sur les soins de santé, et d'appliquer plus efficacement et d'une manière uniforme les programmes de soins de santé.

Soins en établissement

Le Système d'information sur les soins en établissement (SISE), mis en oeuvre le 1^{er} juin 1989, tient compte de l'occupation des lits dans les établissements du Ministère et de la collectivité à travers le pays et donne ainsi des statistiques exactes sur les anciens combattants qui y sont hospitalisés. En outre, la mise au point d'un modèle de prévision pour le programme des soins en établissement fournira des données en vue de la planification et de la gestion.

Initiatives fédérales-provinciales relatives aux établissements

Des progrès ont été accomplis dans la distribution des lits supplémentaires pour les anciens combattants qui ont besoin de soins prolongés. Tous les ministres provinciaux de la Santé ont répondu favorablement au Ministre en vue d'entreprendre des pourparlers qui portent sur nombre de sujets touchant les services de santé pour les anciens combattants et qui visent à mettre au point des ententes cadres. Des protocoles signés avec l'Alberta et la Colombie-Britannique font état des questions relatives à la santé et au soin des anciens combattants dans ces provinces et ils serviront d'ordre du jour aux négociations formelles.

Les négociations avec les gouvernements provinciaux pour les soins en établissements des anciens combattants se poursuivent. Elles comprennent le transfert du Foyer Rideau pour anciens combattants à Ottawa, le remplacement de l'Aile des

anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana à Regina, et le transfert des résidents de l'Institut psychiatrique de London, à London (Ontario).

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Au cours de 1989-1990, le système informatique de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAAC), qui était à Approvisionnement et Services Canada, a été intégré avec succès au gros ordinateur d'Anciens Combattants Canada. Cette opération a permis d'économiser 151 720 \$ et a diminué le temps de réponse pour les relevés informatiques des bénéficiaires qui est passé de 3-5 jours à un jour.

Les services des conseillers du MAC offerts à la GRC

Le 3 novembre 1989, Anciens Combattants Canada et la Gendarmerie royale du Canada signaient un protocole d'entente selon lequel le ministère des Anciens combattants convenait de fournir les services de ses conseillers aux membres de la Gendarmerie qui ont droit à des pensions d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions.

Réinstallation du bureau régional de l'Ontario

En février 1990, le Ministre a annoncé que le bureau régional de l'Ontario déménagerait de Toronto à Kirkland Lake. On estime que la réinstallation prendra trois ans et que 180 postes seront établis à Kirkland Lake.



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

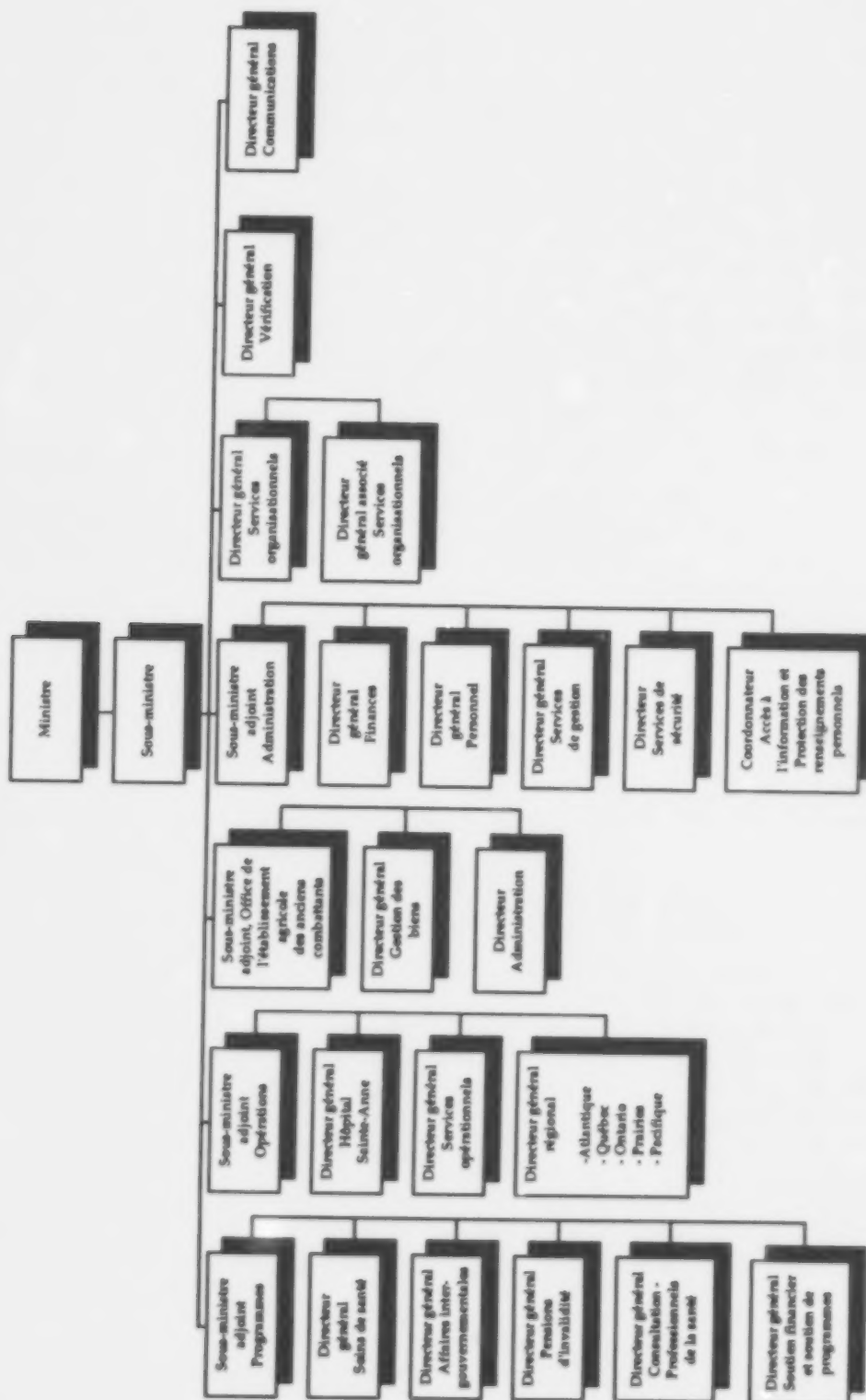
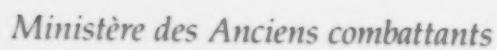
L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel du Ministère pour l'exercice
terminé le 31 mars 1990.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

David Broadbent



Ministère des Anciens combattants



La mission du ministère des Anciens combattants est de fournir aux anciens combattants et aux civils admissibles ainsi qu'à leurs familles, les prestations et les services auxquels ils ont droit, de promouvoir leur bien-être et leur autonomie en tant que membres actifs au sein de leurs collectivités et de perpétuer le souvenir de leurs réalisations et de leur sacrifice pour tous les Canadiens.

Valeurs sous-jacentes

Le Ministère s'est engagé à servir ses bénéficiaires en faisant preuve de courtoisie, de célérité et de générosité. Immédiatement après la priorité accordée aux services aux bénéficiaires, l'importance va à la façon dont sont traités les employés du Ministère.

Enjeux changeants

Le Ministère a été constitué il y a 45 ans afin de permettre aux anciens combattants canadiens qui revenaient de la Seconde Guerre mondiale de réintégrer la population active de la collectivité. Aujourd'hui, l'âge moyen des anciens combattants du Canada est de 69,5 et leurs besoins ont changé et sont liés aux troubles du vieillissement comme la détérioration de l'état de santé, la fragilité et la perte de mobilité. S'employant depuis toujours à assurer le bien-être des anciens combattants, le Ministère a répondu à l'évolution des besoins en améliorant ses programmes et en mettant sur pied de nouveaux programmes de soins de santé.

Au début des années 80, l'action du Ministère, axée jusqu'alors sur l'aide

financière, a été concentrée sur les programmes de soins de santé et d'aide sociale avec la mise en place du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), qui permet à un ancien combattant admissible de continuer de vivre dans sa propre demeure et dans sa collectivité. On estime que cette initiative est l'une des approches les plus progressistes et qui a eu le plus de succès pour répondre aux besoins des personnes âgées. Le nombre de bénéficiaires du PAAC s'est largement accru au cours des dernières années. On s'attend à ce que cette croissance se poursuive au cours des prochaines années.

En même temps, il existe un besoin croissant de lits dans les hôpitaux et les établissements de soins de santé pour les anciens combattants qui ne peuvent plus demeurer chez eux. L'addition de lits pour les soins prolongés des anciens combattants continue d'être l'une des principales initiatives du Ministère et les négociations se poursuivent avec les ministres provinciaux de la Santé.

Le nouveau *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* permettra au Ministère de mieux répondre aux besoins croissants de soins de santé des anciens combattants. Ce nouveau règlement remplacera le *Règlement sur le soin des anciens combattants* et le *Règlement sur le traitement des anciens combattants*.

Le Ministère s'efforce également d'améliorer la distribution de la gamme étendue de prestations et de services de santé. Les besoins en

matière de soins de santé des anciens combattants sont immédiats et nécessitent des interventions immédiates. En 1989-1990, le Ministère a mis en oeuvre un nouveau processus pour assurer l'administration des prestations de traitements comme les médicaments, les fauteuils roulants et l'équipement spécial. Le Système de comptabilisation des traitements (SCT) permet à environ 190 000 anciens combattants dans tout le Canada d'obtenir plus facilement une gamme étendue de services de soins de santé. Le Ministère continuera dans cette voie et, ainsi, donnera l'exemple en matière d'élaboration de programmes qui seront de plus en plus nécessaires à mesure que le nombre de personnes âgées augmentera.

La perpétuation du souvenir des Canadiens morts à la guerre et la reconnaissance des réalisations en temps de guerre demeurent une priorité du Ministère. Plus d'un million et demi de Canadiens et de Canadiennes ont servi outre-mer au cours de la guerre. Plus de 110 000 ont donné leur vie. Parmi les activités commémoratives au cours de 1989-1990, on compte un pèlerinage en France pour marquer le 45^e anniversaire du jour J.

Importance des employés

Immédiatement après la priorité accordée aux services aux bénéficiaires, l'importance va à ce que les employés soient bien traités. Un programme d'aide aux employés a été mis en oeuvre cette année au Portefeuille. Le Programme Accès (Accès à des consultations confidentielles pour les employés) offre des consultations confidentielles aux employés du Portefeuille et à leurs proches.

La question de la classification des conseillers de secteur qui traînait depuis longtemps a finalement été résolue au cours de 1989-1990. Le Conseil du Trésor a accepté la proposition du Ministère et ouvert la voie à la reclassification des postes de conseillers de secteur.

Grâce à une action concertée d'employés et de bénévoles, un conflit de travail mettant en cause le personnel de l'Hôpital Sainte-Anne et des foyers pour anciens combattants n'a entraîné aucune conséquence grave pour les anciens combattants bénéficiaires.

Organisation

Le Ministère se compose de quatre secteurs chargés de la prestation des divers services et programmes - Programmes, Opérations, Administration et Office de l'établissement agricole des anciens combattants, ainsi que de trois directions générales - Services organisationnels, Communications et Vérification.

Secteur des programmes

Le Secteur des programmes est chargé de la planification des programmes de services sociaux et de santé destinés aux anciens combattants. Il élabore les programmes et établit la politique et les normes pour leur mise en oeuvre effectuée ensuite par le Secteur des opérations. De plus, il a la tâche d'assurer la distribution des prestations de pension d'invalidité et de négocier des ententes de soins de santé avec d'autres gouvernements et le secteur privé.

Direction générale des pensions d'invalidité

Il incombe à la Direction générale des pensions d'invalidité de distribuer les pensions d'invalidité. En outre, certains pouvoirs ont été délégués à la direction générale pour rendre des décisions relatives aux prestations non médicales accordées en vertu de la Loi sur les pensions, promulguer les décisions rendues par la Commission canadienne des pensions; et payer les pensions accordées par la Commission aux anciens combattants et à leurs familles.

Les activités de pension à la direction générale se sont accrues considérablement cette année par suite de l'adoption de nouvelles mesures législatives. Le projet de loi C-24, [Loi modifiant le droit statutaire (Pensions de retraite)], qui modifiait la Loi sur les pensions a reçu la sanction royale le 29 juin 1989. Les personnes à la charge des anciens combattants ou les survivants (enfants, mères, pères, frères, soeurs, orphelins, veuves ou veufs) dont les pensions avaient été annulées lors de leur mariage ou de leur remariage peuvent maintenant

être admissibles au rétablissement de leurs prestations. Par suite de cette modification des mesures législatives, nombre de personnes se sont informées et ont ensuite présenté une demande de rétablissement de leur pension. La pension a été rétablie dans le cas de 4 000 conjoints survivants d'anciens combattants et de titulaires de pension d'invalidité, et environ 31 millions de dollars ont été versés en prestations.

L'accroissement de la charge de travail résultant de ces mesures législatives, ajouté au nombre constant de demandes de pension et des prestations connexes, s'est avéré un enjeu de taille pour les ressources humaines décroissantes de la direction générale qui continue d'examiner le déroulement de ses opérations afin de trouver des moyens d'améliorer les processus des pensions d'invalidité.

Décisions et prestations à caractère non médical

Il incombe à la direction générale d'autoriser les prestations non médicales, de préparer la documentation devant accompagner les demandes de prestations de pension et d'appel, de contrôler la qualité des pensions accordées et de gérer le système de contrôle informatisé au moyen duquel le personnel de l'administration centrale, des bureaux régionaux et de district peut suivre la progression des demandes de prestations et d'appel.

Diverses initiatives ont été prises au cours de l'année pour améliorer les services aux bénéficiaires. L'une de ces initiatives importantes portait sur un projet de recherche afin de déterminer comment rendre plus efficace le système de contrôle. En outre, la

direction générale a tenu des séances de formation du personnel à l'Administration centrale et dans les régions. Les services à la clientèle, dans les deux langues officielles, se sont aussi améliorés par suite de l'indication claire de la «langue de choix» du bénéficiaire sur toute la documentation.

En 1989-1990, le nombre des demandes de première instance, des appels et des recommandations de pension est resté au même niveau que l'année précédente. Les demandes de prestations supplémentaires (non médicales) et les demandes présentées en vertu du Programme de certificat de vie ont augmenté dans la proportion de 26,2 p. 100 au cours de la dernière année. Cette augmentation vient des 5 500 demandes présentées par suite de l'adoption du projet de loi C-24 et des demandes supplémentaires provenant du Programme de certificat de vie (qui sert à assurer que les données sur les bénéficiaires sont exactes). Bien que le nombre de demandes résultant de la nouvelle législation ait largement dépassé les prévisions, le personnel a pu les traiter et rétablir rapidement les pensions.

Planification et services des pensions

Les décisions de la Commission canadienne des pensions sont promulguées par la direction générale dont le personnel est chargé de préparer la correspondance, les dépliants, les brochures et les autres documents d'information portant sur toutes les facettes des pensions d'invalidité. On prépare aussi les documents concernant les mesures législatives en matière de pension d'invalidité que le Ministère doit présenter aux comités parlementaires, aux députés et aux organisations

d'anciens combattants. En outre, la direction générale offre un service téléphonique national pour répondre aux demandes de renseignements présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Juin 1989 a vu l'établissement d'une nouvelle section de planification des pensions d'invalidité en vue de la coordination des travaux, de la planification législative, de l'analyse statistique et de la recherche au niveau de la direction générale.

La première responsabilité importante de la nouvelle section a consisté à aider à l'élaboration des mesures législatives concernant le projet de loi C-24 et la prévision du nombre de bénéficiaires éventuels. Le personnel de la section a aussi commencé la révision du *Guide à l'usage des conseillers* qui, lorsqu'elle sera terminée en mars 1991, aidera les conseillers dans les bureaux de district à travers le Canada à distribuer le programme des pensions d'invalidité aux anciens combattants et aux personnes à leur charge.

Services de distribution des prestations

Le personnel des Services de distribution des prestations est chargé du calcul, de la vérification et de la distribution des prestations de pension aux anciens combattants admissibles et aux personnes à leur charge. En 1989-1990, près de 900 millions de dollars ont été déboursés. Ce montant comprend 31 millions de dollars pour le rétablissement des prestations par suite de l'adoption du projet de loi C-24.

Le fait saillant de 1989-1990 a été la participation à un projet pilote à

l'égard de tous les programmes sociaux du gouvernement fédéral, soit de présenter l'idée du virement électronique de fonds (dépôt direct). Le projet pilote a eu tant de succès que le 31 mars 1990, les prestations mensuelles de pension de 15 393 bénéficiaires étaient virées directement à leurs comptes dans des institutions financières partout à travers le Canada. On prévoit que le 31 mars 1991, 35 000 autres bénéficiaires recevront leurs prestations de pension par l'intermédiaire du dépôt direct.

Afin de donner un meilleur service aux conjoints qui sont récemment devenus veufs ou veuves, on a accru les pouvoirs des responsables des comptes bancaires locaux du Ministère. Les conjoints peuvent maintenant échanger aux bureaux de district les chèques libellés au nom du conjoint défunt pour des chèques libellés à leur nom. Les régions de l'Atlantique, du Québec, des Prairies et du Pacifique

offraient ce service le 31 mars 1990 et on prévoit que la région de l'Ontario en fera de même en juillet 1990. Compte tenu des améliorations apportées au système en direct de distribution des prestations, il est maintenant plus facile de mettre à jour les comptes des bénéficiaires et ce, dans des délais plus raisonnables. Le temps de traitement des opérations a été réduit d'environ 25 p. 100. Les opérations portant sur les comptes des pensionnés ont augmenté de 17,5 p. 100 par rapport à l'année précédente tandis que le nombre de demandes de renseignements relativement aux paiements s'est accru de 35,4 p. 100.

Direction générale des soins de santé

Le programme de la Direction générale des soins de santé est celui qui a connu la croissance la plus rapide au sein du Portefeuille à cause des effets du vieillissement sur les anciens

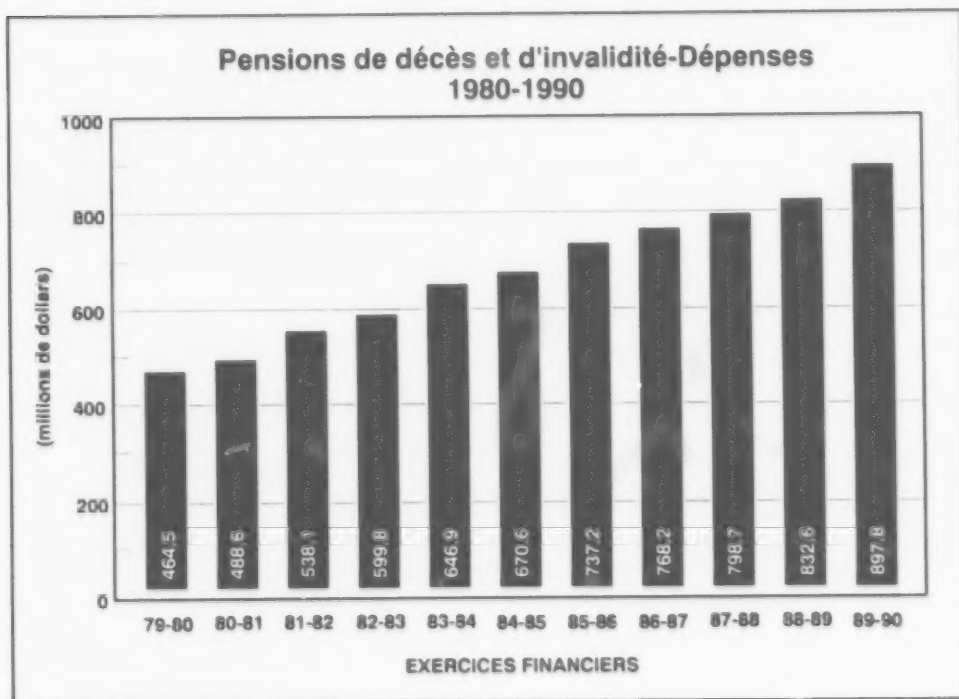


FIGURE 1

combattants dont nombre d'entre eux ont subi des blessures pendant la guerre. Le ministère des Anciens combattants offre ou achète une gamme variée de services de santé et de services à domicile fournie par des professionnels et des organisations de la collectivité ou du secteur privé. En 1989-1990, les coûts relatifs aux soins de santé, y compris les frais d'administration ont été de 422 036 432 \$.

La direction générale a le mandat d'élaborer et de mettre au point des programmes pour offrir des prestations et des services destinés à aider les anciens combattants à rester aussi autonomes et en santé que possible. La politique qui touche directement la distribution des prestations est transmise au Secteur des opérations. Les demandes de prestations de soins de santé et de traitement plus complexes y sont aussi examinées.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

L'objectif premier du PAAC est d'aider les anciens combattants admissibles à maintenir ou à améliorer leur qualité de vie en les aidant à rester en santé et autonomes dans leur propre demeure ou collectivité. Bien que le PAAC soit avant tout axé sur les soins à domicile, les soins peuvent aussi être prodigués dans des établissements et, autant que possible, dans la collectivité de l'ancien combattant, à proximité de sa famille et de ses amis.

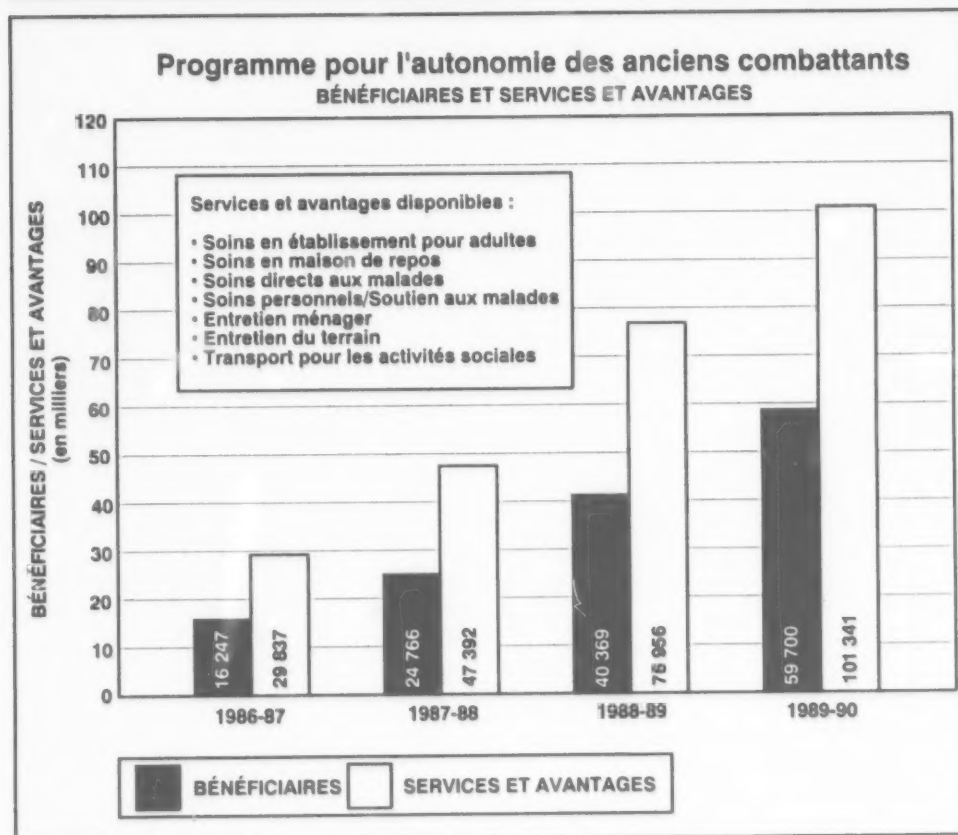
Des experts-conseils indépendants ont mené une étude d'évaluation du PAAC en 1989-1990. On a conclu que le programme atteignait son but qui est d'aider les anciens combattants à rester chez eux et qu'il était bien axé sur ceux

qui en ont le plus besoin. On a confirmé que le programme a des conséquences positives sur la santé des anciens combattants et qu'il fournit une aide pour laquelle le principal dispensateur de soins à la maison est très reconnaissant. Environ 90 p. 100 des anciens combattants interrogés ont indiqué qu'ils étaient «modérément» ou «extrêmement» satisfaits des services. La seule plainte avait trait à l'embauche des dispensateurs de services ainsi qu'à la facturation et au remboursement des frais. Sans les services du PAAC, la possibilité des placements en établissement avait été évaluée à près de 26 p. 100. On estime que les économies de coût du PAAC, comparativement aux coûts des soins en établissement, sont d'environ 46 millions de dollars par année.

Le 1^{er} avril 1989, les anciens combattants qui avaient servi au Canada seulement ont eu droit aux services du PAAC. Ce nouveau groupe comprend les anciens combattants à faible revenu, âgés de 65 ans ou plus, qui ont servi au moins 365 jours dans les forces recrutées au Canada ou à Terre-Neuve au cours de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale et qui ont besoin de soins de santé. En outre, les anciens combattants admissibles au PAAC ont automatiquement droit aux prestations de traitement. De la publicité a été faite à ce sujet dans le grand public et nous avons reçu en moyenne 300 demandes par mois. Le 31 mars 1990, 8 017 demandes d'anciens combattants ayant servi au Canada avaient été présentées, dont 6 210 ont été approuvées au coût de 7,7 millions de dollars pour le programme.

Des mesures pour améliorer la distribution des prestations du Programme pour l'autonomie des

FIGURE 2



anciens combattants comprennent la rationalisation des méthodes utilisées pour déterminer l'admissibilité, ainsi que la délégation de plus de pouvoir de décision au personnel régional et de district compétent.

Le Système de traitement du programme pour l'autonomie des anciens combattants (STPAAC) a été mis en oeuvre le 31 mars 1990. Ce système automatisé a été mis au point afin d'améliorer l'efficacité du traitement de la charge de travail croissante et de la distribution des prestations dans les domaines des formalités administratives, de la surveillance et du contrôle des services à la clientèle, des prévisions, de la planification et de la gestion des cas.

En 1989-1990, il fallait en moyenne 5 heures 05 pour traiter une demande présentée au PAAC, comparativement à 5 heures 57 en 1988-1989. Il s'agit d'un accroissement de productivité de 9,3 p. 100 par rapport à l'année précédente. En même temps, le coefficient des services à la clientèle du PAAC a été porté à 331 bénéficiaires par année-personne, soit une augmentation de 18 p. 100 sur l'année précédente.

En 1989-1990, 59 700 anciens combattants, soit une augmentation de 47,9 p. 100 du nombre des cas comparativement à l'année précédente, bénéficiaient des avantages offerts dans le cadre du PAAC au coût de 86 millions de dollars. De ce nombre,

55 523 anciens combattants recevaient des soins à domicile et 1 373 étaient soignés dans des établissements communautaires. Les 2 804 qui restent touchaient des indemnités de voyage.

Prestations de traitement

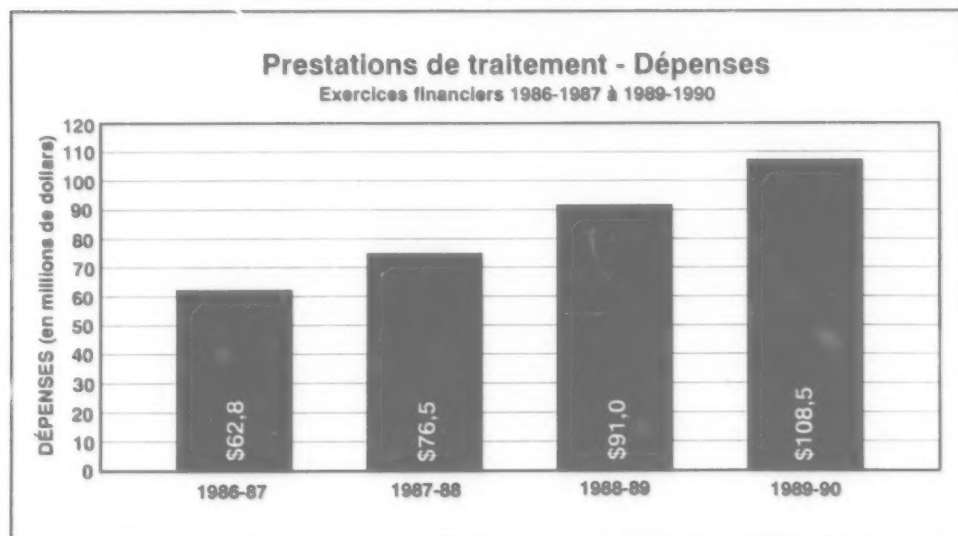
Dans le cadre du Programme des prestations de traitement, on offre divers articles de prescription médicale, comme les médicaments et l'on assume les frais d'une vaste gamme de services dispensés par des professionnels de la santé, des praticiens et des spécialistes, afin de s'assurer que les anciens combattants reçoivent les traitements et les soins de santé dont ils ont besoin.

Les anciens combattants admissibles peuvent obtenir une vaste gamme d'équipement spécial et des modifications peuvent être apportées à leur résidence afin de leur permettre de surmonter un handicap physique ou de compenser les effets du vieillissement.

Système de comptabilisation des traitements (SCT)

Ce système sert environ 190 000 anciens combattants à travers le Canada. Il permet de traiter plus rapidement et plus efficacement les relevés de compte de soins de santé des anciens combattants et il a reçu un accueil favorable des bénéficiaires comme des fournisseurs. Le traitement automatique des comptes a permis d'économiser de l'argent ainsi que du temps dans la distribution des services du programme. On a ainsi réussi à améliorer le service aux anciens combattants et aux fournisseurs tout en réduisant les frais d'administration, permettant ainsi d'affecter plus de ressources du Ministère à la distribution plus rapide du Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui est en pleine expansion. Le SCT a débuté dans la région de l'Atlantique en août 1989 et il est maintenant en place dans toutes les régions.

FIGURE 3



Soins en établissement

Les soins aux anciens combattants admissibles sont prodigués de l'une des façons suivantes :

- dans un établissement appartenant au Ministère et géré par celui-ci; ou
- dans un établissement non-ministériel :
 - en vertu d'une entente intervenue entre la province et le gouvernement du Canada; ou
 - dans un établissement local aux termes du programme du «choix de l'hôpital» ou du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Le coût des soins dispensés aux anciens combattants admissibles dans les établissements du Ministère en 1989-1990 était de 69,8 millions de dollars.

Il en a coûté 115,7 millions de dollars pour dispenser les soins de santé aux anciens combattants admissibles dans des établissements non-ministériels.

Établissements du Ministère

En mars 1990, 954 lits étaient occupés dans les établissements appartenant au Ministère et se répartissaient de la façon suivante :

• Hôpital Sainte-Anne/Foyer Senneville (Montréal)	768
• Foyer Rideau pour anciens combattants (Ottawa)	127
• Foyer pour anciens combattants à Saskatoon	59

Établissements non ministériels

Établissements contractants

Le Ministère a accès à 3 176 «lits dans les établissements contractants» des installations provinciales. Le 31 mars 1990, l'utilisation totale tombait à 2 728 lits parce que nombre de ces

établissements avaient été conçus pour des résidents ayant besoin de peu de soins et ne convenaient plus aux soins de longue durée que les anciens combattants requièrent de nos jours.

Hôpital Parkwood : Sa Majesté la reine mère a officiellement ouvert la nouvelle aile *Western Counties*, à l'Hôpital Parkwood qui comprend 170 lits, à London (Ontario), le 7 juillet 1989. Les anciens combattants sont entrés dans les nouvelles installations en avril 1989.

Centre de réadaptation Wascana : Les négociations ont pris fin en octobre 1989 et une aile a été construite pour remplacer les installations des anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana à Regina. Le gouvernement fédéral a versé une contribution de 6 millions de dollars à ce projet. La nouvelle aile procure 54 lits pour les anciens combattants admissibles qui y ont accès en priorité afin de recevoir des soins de longue durée. L'ouverture officielle était prévue pour le 25 mai 1990 et les anciens combattants devaient y entrer le 6 juin 1990.

Centre médical Sunnybrook : Au cours de l'année 1988-1989, deux ententes ont été conclues entre le gouvernement fédéral, la province de l'Ontario et le Centre médical Sunnybrook. Dans le cas de la première entente, la contribution fédérale à la construction de l'aile des Services de consultations externes a été de 1,14 million de dollars. La seconde entente prévoit le remplacement de l'aile «G» à Sunnybrook et le gouvernement fédéral y contribuera pour une somme allant jusqu'à 19 705 500 \$. La construction de la nouvelle aile, désignée Aile George Hees, a commencé à l'automne 1988 et

devait être officiellement ouverte en octobre 1990. La nouvelle aile contiendra 170 lits pour les anciens combattants.

Établissements locaux

Outre les établissements contractants, le programme du «choix de l'hôpital» et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants offrent la possibilité d'être soigné dans des établissements locaux. Les soins peuvent être dispensés dans des établissements de soins pour adultes ou dans des maisons de repos.

Système d'information sur les soins en établissement (SISE)

Le nouveau Système d'information sur les soins en établissement a été mis en oeuvre le 1^{er} juin 1989 afin de recenser exactement le nombre des anciens combattants placés en établissement. Il assure également le contrôle du budget et permet de prévoir les besoins en matière de soins en établissement.

Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

En 1989-1990, l'INCA a fourni des services de bibliothèque et de consultation aux anciens combattants aveugles. Ce service a coûté 276 757 \$.

Société canadienne de la Croix-Rouge - Artisanat

Le Ministère et la Croix-Rouge continuent de travailler en étroite collaboration pour offrir des programmes d'artisanat aux anciens combattants placés en établissement. En 1989-1990, les dépenses pour ces activités ont été de 2 482 445 \$.

Services directs aux bénéficiaires

La Direction générale des soins de santé offre des services directs aux

bénéficiaires. Compte tenu de besoins de soins de santé exceptionnels et selon des critères précis concernant le revenu, elle peut autoriser le paiement de services prévus en vertu du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* à ceux qui n'y sont pas autrement admissibles. Les limites inscrites, par exemple dans le cas du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, peuvent être dépassées pour des motifs humanitaires et dans le but de rentabiliser le service. En 1989-1990, 68 demandes ont été examinées. En outre, la Direction générale des soins de santé a étudié 14 demandes à l'égard de matériel spécial et de modifications domiciliaires.

Révision des décisions

Un bénéficiaire qui n'est pas satisfait d'une décision rendue par un bureau de district concernant une demande de prestations de soins de santé ou de traitement, peut demander une révision de la décision par le bureau régional. S'il n'est toujours pas satisfait, il peut demander une révision par l'Administration centrale. En 1989-1990, la Direction générale des soins de santé a procédé à 107 de ces révisions, dont 39 p. 100 ont été en faveur du bénéficiaire.

Direction générale des services consultatifs de la santé

Les fonctions des professionnels de la santé et de la consultation médicale en matière de pensions sont réunies à la direction générale et l'on travaille étroitement avec les représentants de la Légion royale canadienne, des Amputés de guerre du Canada, d'autres organisations d'anciens combattants, de Santé et Bien-être social Canada et d'autres ministères.

Services professionnels de la santé

Des services professionnels intégrés sont offerts de sorte que tous les programmes, services et méthodes concernant les soins de santé conviennent à une clientèle vieillissante.

Les initiatives en cours portent sur la mise au point de normes axées sur les résultats en matière de soins gériatriques, la qualité des soins dispensés dans les établissements contractants, le programme de sensibilisation des anciens combattants aux dangers possibles des médicaments, une étude sur la mortalité des anciens combattants, une étude impartie par contrat sur l'occurrence de la sclérose latérale amyotrophique (maladie de Lou Gehrig) chez les anciens marins militaires, et une initiative de formation des conseillers afin d'améliorer leur compétence en matière de prestations de conseils.

Services de consultation médicale en matière de pensions

Ce groupe de 15 médecins donnent des avis et des conseils spécialisés à la Commission canadienne des pensions. Ils font des recommandations sur la pertinence médicale des demandes de pension d'invalidité. La direction générale donne une orientation fonctionnelle et des conseils aux médecins principaux de district répartis dans 23 endroits à travers le pays. Au cours de 1989-1990, la direction générale a fourni à la Commission canadienne des pensions plus de 16 500 avis médicaux et environ 6 000 évaluations d'invalidité.

Direction générale du soutien financier et des programmes

La direction générale a pour mandat d'administrer le programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils, de contrôler la qualité et d'établir la politique relativement aux questions liées au revenu et au service des anciens combattants ayant servi au Canada. Elle gère les programmes commémoratifs et d'autres programmes pour les anciens combattants, les civils et les personnes à leur charge, ainsi que les systèmes de mesure du rendement et de gestion d'information des programmes, de même que les modèles de prévisions statistiques pour tous les programmes du Ministère.

Programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils

Le Programme des allocations aux anciens combattants et des allocations de guerre pour les civils prévoit le paiement d'une allocation aux personnes qui répondent aux critères établis quant à l'admissibilité et à la résidence et qui, à cause de leur âge ou d'une incapacité, ne peuvent subvenir entièrement à leurs besoins comme le détermine un examen du revenu. L'allocation est accordée aux anciens combattants qui répondent à ces critères et qui ont servi dans les Forces armées canadiennes, dans celles du Commonwealth ou des pays alliés, ainsi qu'à des catégories particulières de civils qui ont secondé les Forces armées de près pendant la guerre. Les veufs, les veuves et les orphelins de ces anciens combattants ou civils peuvent eux aussi avoir droit à des

compensations, et une allocation supplémentaire peut être versée à l'égard des enfants à charge.

Au 31 mars 1990, il y avait 53 092 bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant, soit une baisse de 12 p. 100 par rapport à l'année précédente et 3 655 bénéficiaires de l'allocation de guerre pour les civils, soit une baisse de 6 p. 100. Les dépenses totales pour les AAC/AGC se chiffraient à 264 280 436 \$ en 1989-1990.

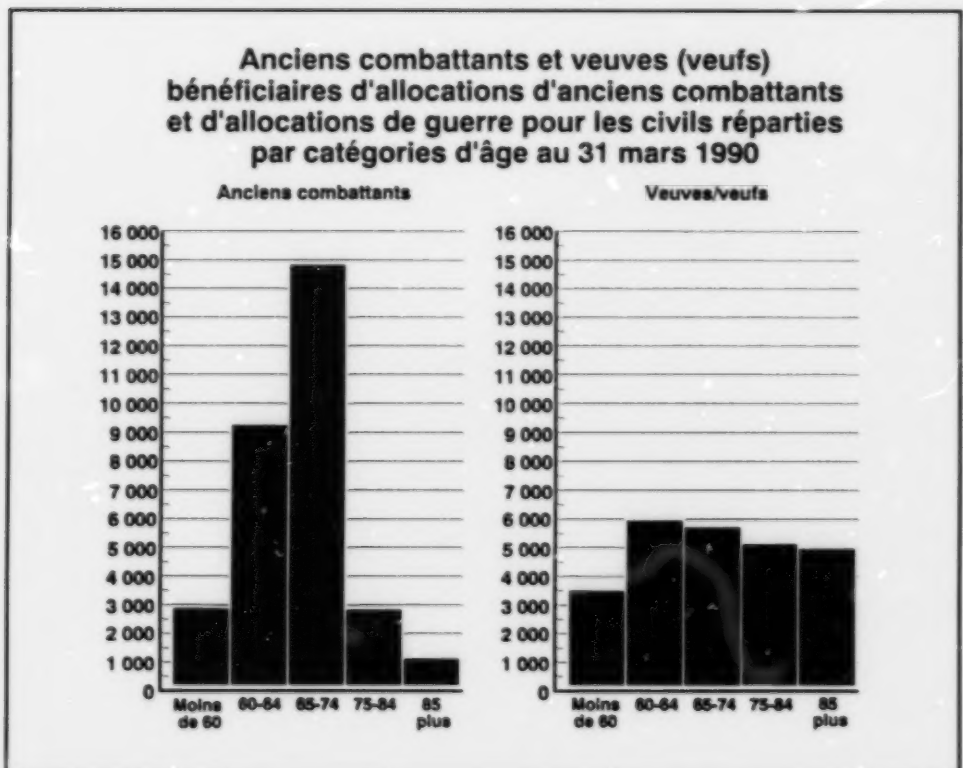
Un système automatisé de mise à la poste a été appliqué par l'intermédiaire des Services du courrier électronique de la Société canadienne des postes afin de distribuer la correspondance à la clientèle. En conséquence, on a fait des économies importantes et les délais de traitement de la correspondance des bénéficiaires ont été réduits.

Fonds de secours

Le Fonds de secours permet d'accorder des subventions pouvant aller jusqu'à 500 \$ par année aux bénéficiaires des allocations qui sont autrement incapables de faire face à des situations d'urgence. Au cours de l'exercice écoulé, le Ministère a reçu 7 200 demandes, dont 6 727 ont été approuvées, soit une diminution de 3,5 p. 100 comparativement à 1988-1989. Le plus souvent, les demandes d'aide avaient trait à la santé, au logement, et à l'acquisition de meubles et d'appareils ménagers essentiels. Les dépenses totales au cours de 1989-1990 se chiffraient à 2 316 817 \$.

Au cours de 1989-1990, on a commencé une évaluation du Fonds de secours pour déterminer si les éléments du programme et les niveaux de subvention correspondent aux besoins actuels et futurs.

FIGURE 4



	Nombre de titulaires au 31 mars 1990	Dépenses
	Nombre	\$
Allocations d'anciens combattants	53 092	247 182 215,23
Allocations de guerre pour les civils	3 655	17 098 221,26
TOTAL	56 747	264 280 436,49

TABEAU 1
Dépenses et
bénéficiaires
d'allocations
d'anciens
combattants et
d'allocations de
guerre pour les
civils 1989-1990

Service	Anciens combattants	Veufs ou veuves	Orphelins	Total
Campagne du Nord-Ouest	1	2	-	3
Guerre sud-africaine	-	13	-	13
Première Guerre mondiale	635	6 498	20	7 154
Seconde Guerre mondiale	25 497	16 378	301	42 175
Service aux deux guerres	31	254	-	285
Contingents spéciaux	2 826	606	30	3 462
TOTAL	28 990	23 751	351	53 092
Comprend 11 391 titulaires des Forces alliées.				

TABEAU 2
Nombre de
titulaires
d'allocations
d'anciens
combattants,
réparti suivant
les guerres, au
31 mars 1990

Service	Civils	Veufs ou veuves	Orphelins	Total
Détachement des auxiliaires volontaires, PGM . .	-	4	-	4
Personnel de la marine marchande, SGM	1 875	1 207	24	3 106
Pompiers volontaires, SGM	-	4	-	4
Membres des services d'assistance sociale, SGM .	6	-	-	6
Équipages des vols transatlantiques, SGM	5	1	-	6
Forestiers de Terre-Neuve, SGM	207	310	5	522
Civils touchant une pension de guerre	2	5	-	7
TOTAL	2 095	1 531	29	3 655

TABEAU 3
Allocations de
guerre pour les
civils, réparties
selon le service,
en vigueur au
31 mars 1990

TABEAU 4
Taux des
allocations
d'anciens
combattants et
des allocations
de guerre pour
les civils du 1^{er}
janv. 1980 au 31
mars 1990

Date d'entrée en vigueur	Anciens combattants et conjoints survivants				Supplément pour chaque	
	Célibataire		Personne mariée		Enfant	Orphelin
	Voyant	Aveugle	Voyant	Aveugle		
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
1 ^{er} janvier 1980						
Taux mensuel	308,68	316,92	526,93	535,15	77,96*	219,48**
Facteur-revenu	348,68	366,92	596,93	615,15	77,96	230,43
1 ^{er} janvier 1981	396,95	417,17	674,15	694,33	86,39*	252,78
1 ^{er} janvier 1982	458,13	480,92	772,16	795,35	97,33*	283,62
1 ^{er} janvier 1983	515,95	541,08	864,88	889,95	107,32*	316,24
1 ^{er} janvier 1984	553,16	579,60	922,30	948,69	112,91*	338,38
1 ^{er} janvier 1985	654,45	681,86	993,66	1 021,01	117,03*	350,72
1 ^{er} janvier 1986	681,69	710,25	1 035,03	1 063,52	121,91*	365,32**
1 ^{er} janvier 1987	710,78	740,55	1 079,20	1 108,90	127,12	380,90
1 ^{er} janvier 1988	742,57	773,67	1 127,46	1 158,48	132,80	397,93
1 ^{er} janvier 1989	772,72	805,08	1 173,24	1 205,52	138,19	414,08
1 ^{er} janvier 1990	812,85	846,89	1 234,18	1 268,12	145,38	435,58

* Moins le montant de l'allocation familiale versée à l'égard de l'enfant en vertu de la Loi de 1973 sur les allocations familiales.
 ** Moins le montant de l'allocation familiale versée à l'égard de l'orphelin en vertu de la Loi de 1973 sur les allocations familiales.

TABEAU 5
Dépenses et
bénéficiaires
d'allocations
d'anciens
combattants/
d'allocations de
guerre pour les
civils 1979-1980 à
1989-1990

Année	Nombre de titulaires d'AAC au 31 mars chaque année		Dépenses	Nombre de titulaires d'AGC au 31 mars chaque année		Dépenses
	Nombre	\$		Nombre	\$	
1979-80	89 628	242 516 401,00		4 445	12 944 667,00	
1980-81	90 072	283 427 311,00		4 446	13 218 525,51	
1981-82	86 460	330 891 396,00		4 344	16 281 927,00	
1982-83	82 745	370 362 207,00		4 306	17 988 400,00	
1983-84	84 225	402 306 806,02		4 413	19 395 016,04	
1984-85	83 872	442 568 414,18		4 485	22 314 503,89	
1985-86	79 307	430 609 961,38		4 519	23 295 744,69	
1986-87	77 992	402 523 351,57		4 408	22 920 557,02	
1987-88	68 478	344 291 017,71		4 180	21 326 922,26	
1988-89	60 379	291 525 874,74		3 903	18 976 877,69	
1989-90	53 092	247 182 215,23		3 655	17 098 221,26	

Programme de frais de funérailles et d'inhumation

En vertu du Règlement sur l'inhumation des anciens combattants, le programme du Ministère prévoit le paiement de certains frais de funérailles et d'inhumation relativement aux personnes qui y sont admissibles, ainsi que la fourniture de stèles funéraires de type établi par le Ministère.

Un montant, dont le maximum est fixé par le Conseil du Trésor, peut être payé au directeur de funérailles pour les préparatifs d'exposition du corps et l'inhumation, pour un cercueil de bois et pour le transport local de la dépouille. Le Ministère peut également payer des indemnités pour l'achat d'un lot et les frais connexes. Sur demande, et avec l'assentiment d'un responsable du cimetière désigné, le Ministère peut aussi fournir une stèle de type réglementaire.

En 1989-1990, le Ministère a approuvé 3 330 demandes relatives aux frais de funérailles et d'inhumation au coût de 4 864 182 \$ et a fourni 1 732 stèles funéraires.

Fonds du Souvenir

Le Ministère paie également les frais de funérailles autorisés par le Fonds du Souvenir, un organisme de charité institué en vertu du Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund*. Le Fonds du Souvenir est un organisme non gouvernemental qui assure l'inhumation convenable de tout ancien membre des forces actives décédé sans ressources suffisantes pour lui assurer des funérailles et une inhumation convenables.

Le Ministère garantit le paiement des frais de funérailles et d'inhumation

convenables ainsi que celui d'une stèle funéraire appropriée et il assure également le paiement des dépenses de fonctionnement du Fonds du Souvenir. En 1989-1990, les responsables du Fonds du Souvenir ont approuvé 3 415 demandes de subventions relatives aux frais de funérailles et d'inhumation au coût de 7 708 105 \$.

Parcs commémoratifs de champs de bataille

Le Ministère perpétue le souvenir des efforts de guerre du Canada et les sacrifices des citoyens canadiens qui ont porté les armes en conservant pour le public deux parcs commémoratifs de champs de bataille à Vimy et à Beaumont-Hamel en France, et onze monuments commémoratifs de champs de bataille de moindre importance, dont sept sont situés en France et quatre en Belgique.

Ces lieux sont très populaires auprès des touristes européens et canadiens. À lui seul, le parc de Vimy a accueilli plus de 650 000 visiteurs en 1989-1990. Le Ministère embauche des étudiants d'universités canadiennes qui agissent à titre de guides touristiques à Vimy du 1^{er} avril au 15 novembre.

Des travaux de modifications importantes ont été entrepris au Monument commémoratif de Terre-Neuve à Monchy-le-Preux. L'aménagement paysager du monument, qui est monté sur une ancienne casemate allemande, sera refait en vue d'améliorer les approches au caribou, l'emblème du *Royal Newfoundland Regiment*, où des plaques explicatives seront installées.

Les *Royal Engineers* de l'armée britannique ont terminé l'*Exercice Vultures Lair*, à Vimy, au cours duquel ils ont rénové une section du tunnel

afin d'en assurer la conservation et la sécurité. Le coût total des rénovations pour le Ministère s'est chiffré à 80 000 \$.

En 1989-1990, le coût total d'entretien de ces lieux historiques s'est élevé à environ 1,7 million de dollars dont un million a été versé à la *Commonwealth War Graves Commission* qui est le principal agent du Ministère pour l'entretien de ces lieux. Le Ministère compte également un surintendant à plein temps pendant toute l'année à Vimy et un surintendant qui travaille à plein temps six mois par année à Beaumont-Hamel.

Cimetières

Le Ministère entretient deux cimetières, 32 lots et les tombes ou stèles funéraires des anciens membres des Forces armées dont le gouvernement a aidé à payer les funérailles, l'inhumation ou la stèle. On compte plus de 170 000 de ces tombes réparties dans des milliers d'endroits au Canada et à l'étranger. En 1989-1990, le Ministère a consacré approximativement 180 000 \$ à leur entretien.

Outre ces inhumations faites en temps de paix, le Ministère est également responsable de l'entretien des tombes des morts de guerre du Canada. Le Ministère a versé 3 530 000 \$ à la *Commonwealth War Graves Commission*, soit 9,88 p. 100 du budget de cette commission, afin de perpétuer nommément approximativement 110 000 morts de guerre du Canada des Première et Seconde Guerres mondiales. Le Ministère paie également une partie proportionnelle du coût d'entretien du Cimetière commémoratif des Nations unies en Corée, où 378 Canadiens sont inhumés et où les noms de 16 Canadiens sont inscrits sur le monument érigé à la

mémoire de ceux dont la sépulture reste inconnue. En 1989-1990, le Canada a consacré 30 000 \$ à cette fin.

Ateliers d'artisanat des anciens combattants (Vetcraft)

Le Ministère gère deux ateliers d'artisanat des anciens combattants, l'un à Toronto et l'autre à Montréal, par l'intermédiaire des bureaux régionaux de l'Ontario et du Québec. Ces ateliers embauchent des anciens combattants désavantagés et des personnes à leur charge aussi désavantagées pour fabriquer des coquelicots et des couronnes qui sont vendus au prix coûtant exclusivement à la direction nationale de la Légion royale canadienne. En 1989-1990, le chiffre d'affaires brut a été d'environ 1,4 million de dollars.

Assurance des soldats de retour au pays et assurance des anciens combattants

Les programmes de l'assurance des soldats de retour au pays et de l'assurance des anciens combattants offrent une assurance-vie aux anciens combattants des Première et Seconde Guerres mondiales qui peuvent ne pas être admissibles à une telle assurance auprès des compagnies privées. Aucune nouvelle police n'a été émise depuis 1968, mais les deux programmes comptent environ 9 088 polices qui sont toujours en vigueur et qui avaient une valeur nominale d'environ 27 835 943 \$ au 31 mars 1990.

Au cours de l'exercice 1989-1990, il y a eu 43 demandes de prestations de décès en vertu de la Loi de l'assurance des soldats de retour au pays pour une valeur nominale de 86 094 \$. Au 31 mars 1990, 245 de ces polices étaient en vigueur et représentaient une valeur nominale totale de 535 281 \$.

Solde créditeur au 31 mars 1989			21 210 168,29 \$
Versements initiaux (Indemnités de décès) . .	1 232 807,34 \$		
Rentes	42 382,20		
Valeurs de rachat en espèces	331 610,00		
Trop-payés de primes remboursés	1 398,65	1 608 198,19 \$	
Primes reçues	124 346,76		
Rajustement actuariel	583 356,07	707 702,83	900 495,36
Solde créditeur au 31 mars 1990			20 309 672,93 \$

TABLEAU 6
Fonds de
l'assurance des
anciens
combattants au 31
mars 1990

Solde créditeur au 31 mars 1989			749 222,40 \$
Versements initiaux (Indemnités de décès)	78 382,38 \$		
Rentes	9 454,12		
Valeurs de prestations d'invalidité	-		
Valeurs de rachat en espèces	-		
Paiement en vertu de l'article 10 (loi de l'ASRP)	-		
Trop-payés de primes remboursés	-	87 836,50 \$	
Primes reçues	-		
Rajustement actuariel	2 208,85	2 208,85	85 627,65
Solde créditeur au 31 mars 1990			663 594,75 \$

TABLEAU 7
Fonds de
l'assurance de
soldats de retour
au pays au
31 mars 1990

Au cours de la même période, des prestations de décès ont été versées en vertu de la Loi sur l'assurance des anciens combattants à l'égard de 395 polices, d'une valeur nominale totale de 1 362 844 \$, et 125 polices, d'une valeur nominale de 472 500 \$, ont été rachetées. Au 31 mars 1990, il restait 8 843 polices en vigueur, soit une valeur nominale totale de 27 300 663 \$.

Fonds en fiducie

Conformément aux désirs des donateurs ou des testateurs, le Portefeuille administre 41 fonds en fiducie qui totalisaient environ 1 317 000 \$ au 31 mars 1990. Ces fonds sont détenus à des fins déterminées dans le Trésor. L'intérêt est versé chaque année selon le solde mensuel minimum conformément aux taux

établis par le ministre des Finances. Une liste des fonds en fiducie figure au tableau 8.

Un legs provenant de la succession de Vivienne Mildred MacRae de 69 742,97 \$ a été accepté avec reconnaissance au cours de l'année écoulée. Ce legs sera versé au Fonds en fiducie des anciens combattants canadiens comme Madame MacRae le stipulait dans son testament.

Cette source de financement est importante et le Ministère en est très reconnaissant aux donateurs. Les legs, déductibles aux fins de l'impôt, doivent être utilisés à l'avantage des anciens combattants et des personnes à leur charge et permettent au Ministère d'offrir des services qui autrement ne seraient pas disponibles.

TABLEAU 8
Fonds en fiducie
1^{er} avril 1989 au
31 mars 1990

Nom	Solde au début 1 ^{er} avril 1989	Montants touchés	Déboursés	Solde 31 mars 1990
Prisonniers de guerre Extrême-Orient (Seconde Guerre mondiale) **	29 151,51	5 332,86	357,21	34 127,16
Hôpital de district	7 484,12	665,22		8 149,34
Fonds Pritchard Griffin	3 017,52	513,49		3 531,01
Fonds Greer **	58 116,91	621,62	1 171,58	57 566,95
Hôpital (Sainte-Anne)	58 702,13	24 906,92	37 002,15	46 606,90
Centre médical Sunnybrook	84 668,07	76 957,86	62 189,64	99 436,29
Fonds fiduciaire I - London	4 436,16	5 409,52	5 000,00	4 845,68
Service auxiliaire - Regina	1 162,54	2 675,87	1 750,00	2 088,41
Fonds du coquelicot	1 686,01	698,11	615,00	1 769,12
Fonds fiduciaire des résidents	48 955,81	8 128,39	1 489,10	55 595,10
Prestations spéciales	123 473,07	40 074,15	18 829,09	144 718,13
Harold Cruise	21 510,38	7 442,76	4 353,90	24 599,24
MSST - Fonds fiduciaire	116 036,66	45 994,50	20 847,21	141 183,95
Services sociaux - Vancouver	4 615,82	6 349,64	1 932,35	9 033,11
Henry White	6 707,60	3 003,49	1 799,24	7 911,85
Fonds fiduciaire des services de guerre	52 107,96	135 882,16	50 414,53	137 575,59
Fonds fiduciaire des anciens combattants canadiens	1 550,18	7 228,13	2 499,81	6 278,50
Robert E. Machin	8 073,14	794,95		8 868,09
Laura Ann Hart	163 953,53	47 470,05		211 423,58
Fonds de la Commission d'aide aux soldats	(2 961,17)	52 762,81	3 795,55	46 006,09
Fonds Florence Martineau *	12 006,20	155,39		12 161,59
Fonds Lambert *	726,98	142,87		869,85
Fonds de secours des anciens combattants *	258 554,24	52 417,97	66 039,58	244 932,63
24 comptes	1 063 735,37	530 428,73	280 414,99	1 313 749,11
16 comptes divers	8 770,59	29 373,73	34 696,00	3 448,32
Total 40 comptes	1 072 505,96	559 802,46	315 110,99	1 317 197,43

* Ne figurent pas au Trésor (conservés par un établissement financier).

** Des parties de ces fonds sont des valeurs comptabilisées des titres détenus en fiducie.

Aide aux étudiants

L'aide pour les études post-secondaires des enfants de certains bénéficiaires d'une pension d'invalidité qui sont décédés est accordée en vertu de la Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation). Un enfant pour lequel une aide a été approuvée reçoit une allocation mensuelle de 125,76 \$ jusqu'à l'âge de 21 ans et de 492,37 \$ jusqu'à l'année scolaire pendant laquelle l'étudiant atteint l'âge de 30 ans. Les frais de scolarité peuvent également être payés jusqu'à

concurrence maximale de 1 500 \$ par année scolaire.

Un total de 340 étudiants recevaient de l'aide en vertu du programme. En 1989-1990, les dépenses totales se chiffraient à 647 108 \$. Plus de 8 000 étudiants ont bénéficié du programme depuis l'entrée en vigueur de la Loi en juillet 1953.

Formation des pensionnés

En vertu du Règlement sur la formation des pensionnés, les anciens membres des Forces armées canadiennes qui touchent une pension

d'invalidité aux termes de la Loi sur les pensions et qui, en raison de l'invalidité qui leur ouvre droit à une pension, et dans certains cas, en raison d'une invalidité qui ne leur ouvre pas droit à une pension, ne peuvent plus poursuivre leurs activités professionnelles habituelles, peuvent recevoir une allocation pour obtenir une formation technique, professionnelle ou universitaire. L'aide accordée est une allocation mensuelle qui est rajustée à chaque trimestre. Des indemnités supplémentaires de subsistance sont versées aux bénéficiaires qui ont des personnes à leur charge et à ceux qui font des études en un endroit éloigné de leur lieu de résidence habituel. Un montant maximum de 800 \$ peut également être versé pour le paiement des frais de scolarité et d'autres frais connexes. Du 1^{er} avril 1989 au 31 mars 1990, 38 pensionnés recevaient une aide au titre de ce programme. Les dépenses totales se chiffraient à 211 840 \$ au cours de 1989-1990.

Aide aux anciens combattants nécessiteux d'outre-mer

Des prestations d'environ 43 \$ par mois sont versées aux anciens combattants canadiens et aux personnes à leur charge qui sont établis au Royaume-Uni et s'ajoutent aux prestations qu'ils touchent en vertu du Programme d'assistance nationale de la Grande-Bretagne. Une indemnité équivalente est accordée aux anciens combattants canadiens et aux personnes à leur charge qui habitent le continent européen.

Ce programme est administré par les représentants du ministère des

Anciens combattants au Haut-Commissariat du Canada à Londres en Angleterre. En 1989-1990, il y a eu quelque 287 bénéficiaires par mois, ce qui a représenté une dépense totale de 134 047 \$.

Subventions d'aide

Au total environ 45 000 \$ en subventions d'aide sont versés par année à la Légion royale canadienne, au Fonds de bienfaisance de l'armée, à la Société canadienne de l'ouïe, à l'Association canadienne des paraplégiques et à l'Association des anciens combattants canadiens du Royaume-Uni.

Soutien de programme

Le Soutien de programme fournit diverses formes de soutien au Ministère, en particulier dans les domaines de la prévision du nombre des bénéficiaires et des dépenses afférentes aux programmes, de l'évaluation des coûts des propositions de modifications des programmes et des mesures législatives et du fonctionnement d'un système de mesure de rendement et de divers systèmes d'information de gestion.

Direction générale des affaires intergouvernementales

Au cours de 1989-1990, la direction générale a accompli des progrès importants dans les négociations portant sur la répartition des lits supplémentaires pour les anciens combattants ayant besoin de soins prolongés; et en mettant au point des ententes fédérales-provinciales

pour obtenir des services de soins de santé pour les anciens combattants.

La direction générale a comblé ses besoins de ressources et elle a en outre élargi son réseau de contacts, mis au point une série d'ententes pro forma, établi un processus de négociations fédérales-provinciales et mis l'accent sur les négociations. Elle a aussi géré des projets connexes, comme la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à Ottawa, le remplacement de l'aile des anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana et les négociations pour le transfert des résidents de l'Institut psychiatrique de London.

Négociations fédérales-provinciales

En août 1989, les ministres du Conseil du Trésor ont examiné et confirmé leur décision de 1988 qui approuvait la stratégie générale de négociation du Ministère avec les gouvernements provinciaux en vue de l'ajout de 615 lits pour les soins de type III (soins prolongés), et qui établissait certaines conditions relativement aux coûts de construction et de fonctionnement.

Le 19 octobre 1989, le sous-ministre des Anciens combattants et le sous-ministre de la Santé de la Colombie-Britannique ont signé le protocole d'entente conclu entre Anciens Combattants Canada et la Colombie-Britannique. Le 5 décembre 1989, un deuxième protocole d'entente a été signé avec le sous-ministre de la Santé de l'Alberta.

Ces protocoles d'entente exposent les questions relatives aux soins de santé et aux services connexes pour les anciens combattants dans ces provinces et servent d'ordre du jour pour les négociations formelles. Cet ordre du jour comprend aussi un

réexamen des ententes signées lors de la cession des établissements du Ministère aux provinces. Il tient aussi compte de la disponibilité et de la distribution des lits supplémentaires pour les anciens combattants qui ont besoin de soins de longue durée ainsi que de leur accès prioritaire à ces lits. Les négociations formelles donneront lieu à la signature d'ententes cadres fédérales-provinciales portant sur les services de santé pour les anciens combattants résidant dans chaque province. Le Ministère entend signer des ententes semblables avec toutes les provinces.

Centre de réadaptation Wascana

Le 23 octobre 1989, une entente relative à une contribution pour dépenses en capital a été signée entre le ministère des Anciens combattants, le ministère de la Santé de la Saskatchewan et le Centre de réadaptation Wascana en vue de rénover les installations. Le ministre des Anciens combattants a présenté à Wascana un chèque de 6 millions de dollars pour le remplacement de l'aile des anciens combattants. Le projet de rénovation du Centre de réadaptation Wascana, qui est au stade de la phase II, offrira 54 lits aux anciens combattants qui ont besoin de soins de longue durée et ce, dans des installations des plus modernes. La construction relative à la phase II a commencé à l'automne 1989 et devrait être terminée en mai 1990.

Institut psychiatrique de London

En raison de la détérioration de l'établissement et des besoins spéciaux des résidents, le Ministère a commandé une étude approfondie des besoins des résidents qui est menée par des experts-conseils. Le rapport de l'étude, qui sera présenté en juin 1990, contiendra des recommandations

précises afin que l'on puisse répondre entièrement aux besoins de soins de santé et au bien-être des bénéficiaires actuels de l'Institut psychiatrique. La collaboration des responsables de l'hôpital voisin, Parkwood, où l'on se spécialise dans les soins de longue durée, et qui possède des installations pour les anciens combattants, a été importante dans la détermination des options qui permettront de résoudre les problèmes résultant des lacunes actuelles des installations surannées.

Foyer Rideau pour anciens combattants

Les négociations se poursuivent avec la province de l'Ontario et l'Hôpital Perley d'Ottawa en vue de la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants (FRAC). Les plans vont bon train pour la construction d'un établissement de soins de longue durée de 450 lits qui remplacera le Foyer Rideau pour anciens combattants et l'Hôpital Perley. Il comprendra 100 lits pour les soins de type III (soins prolongés) et 150 lits pour les soins de type II (soins intermédiaires) auxquels les anciens combattants auront accès en priorité. Au ministère des Anciens combattants et au ministère de la Santé de l'Ontario, on examine actuellement la gamme des services de traitement qui y sera offerte. On est d'accord quant à l'urgence du projet et l'on s'est engagé de part et d'autre à conclure une entente de principe dès l'automne 1990 de sorte que les résidents du FRAC puissent emménager dans le nouvel établissement à la fin de 1992.

Légende

- Bureau régional
- Bureau de district



Secteur des opérations

Le Secteur des opérations, qui compte 5 bureaux régionaux et 32 bureaux de district situés à travers le Canada, fournit des services de soins de santé et un soutien socio-économique aux anciens combattants et aux civils admissibles dans toutes les régions du Canada.

Le secteur administre l'hôpital du Ministère à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec) et les foyers pour anciens combattants situés à Senneville (Québec), à Ottawa (Ontario) et à Saskatoon (Saskatchewan). Par l'intermédiaire des bureaux de district, il offre également des services permanents de soutien du revenu, ainsi qu'une aide d'urgence et des services sociaux de consultation et d'orientation. Le secteur est également

chargé des opérations concernant les activités commémoratives, les opérations en pays étrangers, ainsi que celles des citations et des décorations.

Le secteur poursuit la mise en oeuvre du «regroupement» des services dans les bureaux de district. Au chapitre de la planification, on a mis l'accent sur les questions liées aux soins de santé, en particulier sur les services de soins de longue durée en établissement et à l'aide fournie aux anciens combattants dans leurs propres demeures et collectivités. L'amélioration de l'efficacité du Programme des allocations aux anciens combattants continue d'être une priorité. La deuxième phase de l'harmonisation de ce programme avec le programme de Supplément de revenu garanti a été parachevée.

Atlantique	45 300
Québec	76 100
Ontario	258 200
Prairies	94 200
Pacifique	101 100
TOTAL	574 900
* Le nombre d'anciennes combattantes se chiffre à environ 38 400.	

TABEAU 9
Nombre
approximatif
d'anciens
combattants* par
région du
Ministère, 1990

En novembre 1989, le Ministère a signé un protocole d'entente avec la Gendarmerie royale du Canada qui porte qu'Anciens combattants offrira des services de consultation aux anciens membres de la GRC à qui on a accordé une pension d'invalidité. Au début de 1990, on a mis sur pied un projet pilote dans la région du Pacifique. Ce projet a été couronné de succès et on prévoit offrir ces services à tous les pensionnés de la GRC.



Région de l'Atlantique

La région de l'Atlantique comprend un bureau régional situé à Dartmouth (Nouvelle-Écosse), un bureau sous-régional à St. John's (Terre-Neuve) et six bureaux de district desservant les quatre provinces de l'Atlantique.

Le Système de comptabilisation des traitements (SCT) a été instauré dans la région de l'Atlantique en août 1989. Depuis l'entrée en vigueur du programme, 30 501 anciens combattants de la région ont utilisé la carte automatisée de la Croix Bleue. Le SCT a également permis au personnel des bureaux de district de composer avec la demande croissante à l'égard des autres programmes du Ministère comme le PAAC.

Compte tenu de la croissance rapide du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), la charge de travail est passée d'environ 40 370 bénéficiaires en mars 1989 à près de 59 700 bénéficiaires en mars 1990. Le PAAC offre des services de soins à domicile et de soins de longue durée dans la collectivité aux anciens combattants admissibles.

En février 1990, le ministre des Anciens combattants a annoncé la réinstallation du bureau régional de l'Ontario de Toronto à Kirkland Lake. On s'attend à ce que cette réinstallation prenne trois ans et qu'elle nécessite éventuellement la dotation de 180 postes à Kirkland Lake.

Au cours de 1989-1990, le nombre de bénéficiaires du PAAC dans la région a augmenté de 2 689 pour passer à 13 446. Au 31 mars 1990, on avait traité 1 308 de ces demandes provenant des anciens combattants qui ont servi au Canada seulement.

Au cours de 1989-1990, dans la région de l'Atlantique, 627 anciens combattants étaient placés dans les établissements communautaires par l'intermédiaire du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, et 521 anciens combattants occupaient des lits retenus par contrat. Ces lits remplissent un vide important au chapitre des services entre les lits pour soins prolongés dans les établissements contractants et les programmes de soutien à domicile offerts aux bénéficiaires admissibles par l'intermédiaire du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Le personnel des bureaux de district a fait la promotion des programmes du Ministère en participant à des expositions à l'intention des aînés et en tenant des séances d'information pour les anciens combattants et les personnes à leur charge.

Le bureau de district de Saint John a donné son appui à un projet communautaire mixte de la Croix-Rouge et de la Légion royale canadienne à Moncton. Ce projet offrait des services de soins de jour à quelque 40 anciens combattants âgés souffrant d'invalidité. Grâce à son succès, ce programme sera instauré dans d'autres régions de la province l'an prochain.

Un contrat conclu entre Anciens Combattants Canada et la Direction du Nouveau-Brunswick de la Légion royale canadienne a permis d'effectuer

des rénovations importantes et de prévoir l'entretien perpétuel du cimetière Cedar Hill, soit le cimetière le plus important pour les anciens combattants à Saint John.



Région du Québec

La région du Québec comprend un bureau régional à Montréal et quatre bureaux de district à Québec, Sherbrooke, Gatineau et Montréal. Une équipe de 34 conseillers dispensent des services dans la région.

Un programme de formation en matière de services sociaux et de soins de santé à l'intention des conseillers de secteurs, des chefs, Services aux clients et des directeurs de district a pris fin au début de 1990. Ce programme, qui avait débuté en 1981, a été remplacé par la formation en cours d'emploi.

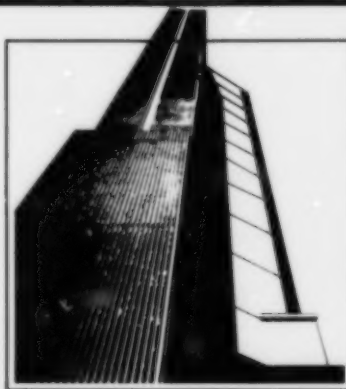
Le nombre de demandes de prestations et de services relatifs au PAAC a doublé dans la région du Québec au cours de 1989-1990. Les employés des bureaux de district ont participé à diverses expositions pour les aînés, dont le *Festival des aînés* et le *Salon international des aînés* à Montréal et à Québec, de même qu'à d'autres événements publics semblables.

Les directeurs généraux du bureau régional du Québec et de l'Hôpital

Sainte-Anne ont signé un protocole d'entente qui définit le partage des responsabilités. Cela permet de rationaliser les méthodes de travail tout en maintenant la qualité des services offerts aux anciens combattants.

Grâce aux initiatives du médecin principal de district de Montréal, les bénéficiaires qui comparaissent devant un comité d'appel et d'évaluation ont également un rendez-vous pour subir un examen médical le même jour. Cela permet une économie de temps et d'argent tant pour les bénéficiaires que pour le Ministère. Au cours de l'année, le district de Montréal a également procédé à l'examen des pensions de 2 000 bénéficiaires dont l'état de santé n'avait pas été réévalué.

On a créé le Conseil régional des associations d'anciens combattants à Montréal afin de discuter des programmes et des services qui sont offerts aux anciens combattants et d'établir des liens entre le Ministère et les associations d'anciens combattants. Il existe un conseil semblable à Québec depuis quelques années.



Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne est un établissement qui compte plus de 800 anciens combattants et plus de 1 400 employés. On prodigue également des soins et des services aux résidents du Foyer Senneville et aux clients du Centre de jour.

L'objectif de l'hôpital est de répondre aux besoins physiques, psychologiques et spirituels des anciens combattants et de leur permettre de demeurer aussi autonomes que possible. Les problèmes de santé les plus fréquents sont les maladies cardiovasculaires, les affections pulmonaires et les problèmes cérébraux organiques. La moyenne d'âge des bénéficiaires est de 75 ans et l'hôpital doit s'adapter à leurs besoins changeants.

On a continué à l'amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires au cours de 1989-1990. Pour ce faire, on a amélioré l'aménagement des terrains de l'hôpital pour que les anciens combattants puissent vraiment profiter de leurs marches, et on a décentralisé les activités de sorte que les malades alités ou ceux qui sont confinés aux divers étages puissent participer.

Le personnel de l'hôpital est composé de médecins, d'infirmières, de dentistes, de psychiatres, de psychologues, d'ergothérapeutes, d'inhalothérapeutes, de physiothérapeutes, de travailleurs sociaux, de pharmaciens, de diététistes et de récréologues. Il y a aussi les préposés aux bénéficiaires, les préposés à l'entretien ménager de même que tout le personnel des finances, du personnel et de l'administration.

Les services offerts par le personnel médical et infirmier sont appuyés par divers autres services dont le laboratoire qui aide à l'établissement de diagnostics exacts et à la prestation de traitements appropriés. On a commencé à employer le laser et aussi un dispositif portatif d'approvisionnement en oxygène pour malades en fauteuil roulant qui ont besoin d'oxygène en permanence. On a également amélioré la qualité des pellicules utilisées en radiologie, ce qui permet de réduire la reprise des radiographies et l'irradiation des patients.

Chaque semaine, nombre de spécialistes et de conférenciers scientifiques éminents sont venus traiter de divers sujets intéressants à l'hôpital. En outre, le personnel de l'hôpital a organisé le congrès de la Société de psychogériatrie du Québec. Plus de 300 participants de tous les coins du Québec ont assisté à cet événement couronné de succès.

Le programme de stimulation psychosociale des bénéficiaires s'est poursuivi en collaboration avec le Collège John Abbott. Au mois de mai, 1 000 étudiants avaient participé à ce projet qui permet le jumelage d'étudiants et de bénéficiaires dans le cadre de 15 visites hebdomadaires. Le

personnel infirmier et les psychologues ont également aidé à organiser des activités destinées aux bénéficiaires, notamment le Club social des anciens combattants. Ils ont donné leur aide au Comité des bénéficiaires et, au besoin, ils ont offert des services professionnels de consultation et de soutien. Les membres du personnel infirmier font partie de tous les comités concernant les anciens combattants et leur qualité de vie.

Diverses activités récréatives ont été organisées : mini-concerts, expositions d'automobiles antiques, casinos, danses, projections de films, visites d'animaux de compagnie et diverses sorties. Quatre-vingt dix sept bénéficiaires, dont 32 en fauteuils roulants, ont participé à des vacances de quatre jours dans les régions de Lanaudière et des Cantons de l'Est. D'autres ont visité la ville de Québec, l'Île-aux-Coudres et les Mille-Îles.

La semaine des activités récréatives en institution a été soulignée pour la première fois à Sainte-Anne cette année. Un kiosque d'information et un forum sur l'importance des activités récréatives et du conditionnement physique chez les aînés ont permis de sensibiliser la collectivité au rôle de diverses activités dans la vie des malades hospitalisés.

Au cours de 1989-1990, on a entrepris un projet mixte avec des étudiants de l'École d'ergothérapie et de l'École d'architecture de l'Université McGill afin d'améliorer la signalisation au deuxième étage de l'hôpital dans le but d'aider les bénéficiaires à mieux s'orienter. Sur cet étage, il y a la cafétéria, la banque et la cantine, les services sociaux et récréatifs, l'atelier d'artisanat, le service des bénévoles, l'auditorium, les services d'aumônerie,

le salon de barbier, les allées de quilles, les tables de billard et l'entrée principale.

Des séances d'information concernant la nouvelle Loi sur la curatelle publique du Québec ont été organisées, et on a mis sur pied un service destiné à aider les bénéficiaires à remplir leurs formules de déclaration d'impôt.

Le personnel de l'hôpital a continué de servir près de 4 000 repas par jour. Environ 40 p. 100 des bénéficiaires suivent des régimes spéciaux contrôlés par un diététiste. Ces bénéficiaires reçoivent aussi des menus informatisés qui permettent d'obtenir un service personnalisé. Le menu de la cafétéria est diversifié et offre des aliments à faible teneur en gras afin d'améliorer la santé cardiovasculaire des bénéficiaires et du personnel.

Environ 4 000 objets d'artisanat ont été réalisés par 237 bénéficiaires à l'hôpital dans le cadre du programme d'artisanat de la Société canadienne de la Croix-Rouge. Parmi les 80 inscriptions aux expositions nationales qui ont eu lieu à Toronto et à Vancouver, les bénéficiaires ont gagné 45 prix.

Comme par les années passées, les Services des bénévoles ont été très actifs. Un groupe d'anciens combattants bénévoles a identifié les régiments auxquels les bénéficiaires appartenaient et a organisé les activités du jour du Souvenir. Grâce aux fondations Berthiaume du Tremblay et Ranmont, l'équipe de bénévoles a continué de relever le défi visant à créer un environnement plus chaleureux à l'hôpital.

La sécurité est une question très importante dans un complexe de la taille de l'Hôpital Sainte-Anne. Deux

vidéos portant sur cette question ont été réalisés à l'intention du personnel hospitalier. Le vidéo «Code 13» fait connaître aux employés les techniques d'évacuation en cas d'urgence et d'incendie et le vidéo «Code Roméo» explique la marche à suivre lorsqu'on cherche un bénéficiaire qui manque à l'appel.

Au cours de l'année, on a entrepris divers projets d'amélioration des lieux. Le sentier de marche sur les terrains de l'hôpital a été enjolivé par l'ajout d'un kiosque. Les bénéficiaires qui se promènent sur les terrains de l'hôpital peuvent également voir une fontaine, un étang ornemental entouré de fleurs, une tente et des tables de pique-niques conçues pour les bénéficiaires en fauteuils roulants.

Cette année a marqué le 10^e anniversaire du Comité des bénéficiaires. Une lettre de reconnaissance du Ministre a été présentée au président fondateur du Comité et des arbres ont été plantés en l'honneur des services des membres destinés aux anciens combattants de l'Hôpital Sainte-Anne.

Le Programme d'aide aux employés a bénéficié de la contribution de nouveaux conseillers qui ont terminé leur formation. On a également mis sur pied un groupe d'entraide à l'intention des employés victimes d'accidents de travail. Le Club social des employés a organisé plusieurs rencontres au cours de sa première année d'existence comprenant d'heureuses initiatives comme le pique-nique annuel et la partie de sucre.

En 1989-1990, une grève du personnel des services hospitaliers s'est avérée particulièrement difficile. Les représentants de l'employeur et des

employés ont réussi à maintenir de bonnes relations professionnelles, ce qui a facilité le retour au travail et la reprise des activités normales pour les bénéficiaires.



Région de l'Ontario

La région de l'Ontario comprend un bureau régional, dix bureaux de district et le Foyer Rideau pour anciens combattants. Les bureaux de district de London et de Toronto nord sont situés dans des hôpitaux contractants. En plus des anciens combattants de l'Ontario, la région sert aussi un certain nombre d'anciens combattants vivant à l'étranger.

Au cours de 1989-1990, on a traité 6 279 demandes liées au PAAC et la charge de travail totale à cet égard est passée à 19 955 cas, soit une augmentation de 33 p. 100 par rapport à celle de l'année précédente. En mars 1990, 1 833 bénéficiaires d'AAC, 7 021 quasi-bénéficiaires d'AAC et 1 813 quasi-bénéficiaires de la CCP recevaient des prestations en vertu du PAAC. Il y a eu 578 000 transactions traitées par voie du SCT et 10 120 transactions traitées manuellement pour un total de 588 120, soit 10 227 transactions de plus que l'année précédente.

La distribution des prestations liées au PAAC a été améliorée au cours de 1989-1990. Les anciens combattants ont commencé à envoyer directement leurs reçus du PAAC au bureau régional plutôt qu'aux bureaux de district. Le bureau régional a pu composer avec une augmentation de 58 p. 100 du nombre de demandes de remboursement sans que cela ne nuise à la qualité ni à la rapidité du service.

La région de l'Ontario a maintenu son engagement dans l'action sociale, les relations publiques, les activités de promotion et de collaboration au cours de 1989-1990. Cela comprend l'action sociale qui s'est poursuivie auprès des anciens combattants autochtones du nord de l'Ontario. Grâce à l'Association des anciens combattants autochtones du nord-ouest de l'Ontario et des deux conseillers autochtones du bureau de district de North Bay, de plus en plus d'anciens combattants autochtones connaissent les programmes d'Anciens Combattants Canada et en bénéficient.

La région de l'Ontario a encouragé des initiatives en matière de logement et elle a notamment obtenu du succès dans le district de North Bay. En l'occurrence, le gouvernement fédéral a approuvé la construction d'un complexe d'appartements pour les anciens combattants aînés, ainsi que pour les veuves et veufs d'anciens combattants et d'anciennes combattantes qui sont dans le besoin. Ce complexe sera construit à Haileybury (Ontario). Si la province donne son approbation, la construction pourrait commencer à l'automne 1990 et les appartements pourraient être occupés avant la fin de l'exercice 1990-1991. On a déjà entamé des études concernant un projet de logement dans la région de Sault Sainte-Marie.

Au cours de 1989-1990, des dentistes du secteur privé ont adressé un nombre croissant de clients au Centre de soins dentaires de Toronto nord situé dans l'aile K du Centre hospitalier Sunnybrook. La spécialisation du centre en matière de prestation de services de soins dentaires aux anciens combattants qui avancent en âge est de plus en plus connue et on peut s'attendre à ce que de plus en plus d'anciens combattants y soient adressés au fur et à mesure qu'ils avancent en âge.

Les demandes présentées par des dentistes du secteur privé concernant des implants dentaires ont également augmenté en raison du succès obtenu par un projet pilote au Centre de soins dentaires de Toronto nord l'an dernier. Le projet pilote a donc été avantageux tant pour les milieux professionnels qu'universitaires.

Au cours de 1989-1990, le Système intégré de gestion des cas (SIGC) a été adapté à un réseau de communication et mis en oeuvre dans tous les bureaux de district. On a instauré douze réseaux locaux au bureau régional et dans les bureaux de district. Ces réseaux ont accru la capacité de la région de traiter de multiples demandes, tout en améliorant l'efficacité, la fiabilité des données, et la sécurité. En 1990-1991, un projet pilote sera mis au point au bureau de district de Peterborough dans le but d'évaluer toutes les répercussions de cette technologie.

Le 1^{er} avril 1990, le Système de comptabilisation des traitements a été transféré de *Green Shield Prepaid Services* à la Croix Bleue.

La région de l'Ontario et *Green Shield Prepaid Services* ont travaillé en

collaboration à un projet pilote pour mettre à l'essai la nouvelle technologie de la «carte à mémoire» dans le district de North Bay. La carte à mémoire, une carte de plastique munie d'un microprocesseur de 64K, a été utilisée pour mettre à l'essai un système amélioré de distribution des médicaments aux anciens combattants. Le projet pilote a pris fin le 30 novembre 1989. Il a été couronné de succès et bien reçu par les anciens combattants et les pharmaciens participants et pourrait donner lieu à une étude plus poussée par les responsables du Programme des médicaments du gouvernement de l'Ontario.

Au Foyer Rideau pour anciens combattants (FRAC), le nombre d'anciens combattants qui attendent leur admission a augmenté. Un grand nombre d'entre eux ont besoin de beaucoup de soins ou souffrent de troubles cognitifs.

Les besoins des résidents du FRAC ont continué d'augmenter au cours de l'année. Les noms de certains résidents sont inscrits sur une liste d'attente afin de recevoir des soins prolongés au Centre médical de la Défense nationale. Le nombre de programmes d'activités offerts au Foyer Rideau a augmenté du fait que de moins en moins de résidents sont capables de participer aux sorties.

Au nombre des améliorations qui ont été apportées au Foyer Rideau pour anciens combattants en 1989-1990, on compte notamment : la location d'un autobus pour transporter les résidents en fauteuil roulant; l'installation d'un système de climatisation dans les six salons des résidents; et des services de consultation aux résidents et à leurs familles.



Région des Prairies

La région des Prairies comprend un bureau régional, six bureaux de district et le Foyer pour anciens combattants à Saskatoon.

Au nombre des initiatives importantes, citons notamment : des services d'action sociale aux régions peu peuplées et aux anciens combattants autochtones, la planification pour le logement des anciens combattants qui sont difficiles à loger et la surveillance des établissements de soins contractants comme l'Hôpital Colonel Belcher à Calgary, le Centre Deer Lodge à Winnipeg, le Centre de réadaptation Wascana à Regina et le Centre Mewburn pour anciens combattants à Edmonton. Par l'intermédiaire de ces établissements, la région des Prairies peut offrir 549 lits pour le soin des anciens combattants.

Au cours de 1989-1990, le nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est passé de 5 251 l'an dernier à 8 301. On comptait 812 anciens combattants ayant servi au Canada (ACSC) qui bénéficiaient du PAAC, c'est-à-dire 9,8 p. 100 de la clientèle totale du PAAC dans la région des Prairies.

Le Système de comptabilisation des traitements (SCT) est officiellement entré en vigueur en novembre 1989.

Le Foyer pour anciens combattants à Saskatoon compte 59 résidents et de nouveaux locaux pour les activités récréatives et d'artisanat de la Croix-Rouge, ainsi que pour la physiothérapie et l'ergothérapie, y ont été aménagées. L'Association des anciens combattants de l'Armée, de la Marine et de l'Aviation a donné au FSAC une nouvelle fourgonnette pour fauteuils roulants en mars 1990.

Les communications ont porté principalement sur cinq visites ministérielles à : Saskatoon et le Foyer pour anciens combattants à Saskatoon; Regina et le Centre de réadaptation Wascana; Winnipeg, Brandon et le bureau régional des Prairies; et l'ouverture officielle du Manoir des anciens combattants à Winnipeg. La *Veterans Memorial Housing Society* a ouvert un établissement de 60 unités, dont quelques unités destinées aux personnes handicapées. Un représentant du ministère des Anciens combattants siège au Conseil d'administration de la Société d'habitation et le Ministère a versé 30 000 \$ à l'égard des frais d'administration.

Les communications internes comprenaient un bulletin de nouvelles aux employés, un rapport annuel régional, la réunion du conseil régional (avec une représentation du personnel de 10 p. 100) en janvier 1990 et un symposium sur la planification stratégique destiné aux directeurs et aux gestionnaires qui a eu lieu en mars 1990.

Les bureaux de district ont travaillé en étroite collaboration avec les organisations d'anciens combattants et les

organismes connexes. L'Association des anciens combattants autochtones de la Saskatchewan, dont le bureau central se trouve à Saskatoon, a publié un livre traitant des anciens combattants autochtones. La Légion royale canadienne (Direction de la Saskatchewan) a rendu hommage au personnel de Regina et de Saskatoon lors d'un dîner à Saskatoon.



Région du Pacifique

La région du Pacifique comprend un bureau régional à Vancouver et quatre bureaux de district situés à Vancouver, Victoria, Penticton et Prince George. Quelque 45 conseillers offrent des services directs à 30 000 anciens combattants et 10 000 autres anciens combattants bénéficient du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC).

La majorité des anciens combattants demeurent dans la juridiction du bureau de district de Vancouver qui est le bureau le plus important de la région et du pays avec 60 000 anciens combattants, dont quelque 4 656 touchent des AAC/AGC, 12 000 des pensions et 4 600 reçoivent des services du PAAC.

La demande de services provenant de régions éloignées augmente également.

Par exemple, le bureau de district de Penticton offre des services en un seul endroit à un nombre croissant d'anciens combattants qui demeurent dans les vallées d'Okanagan et de Kootenay.

La réponse à l'élargissement des critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants à l'égard des anciens combattants qui ont servi au Canada (ACSC) a été très bonne. Au cours de l'année, on a approuvé 965 demandes présentées par des ACSC.

Le Système de comptabilisation des traitements (SCT) est entré en vigueur dans la région du Pacifique en février 1990. On a mis à la poste environ 30 000 cartes d'identité relatives aux soins de santé du SCT. L'Association des services médicaux de la Colombie-Britannique est la filiale de la Croix Bleue dans la province.

En vertu de la partie II de la Loi sur la pension de retraite de la GRC, la Commission canadienne des pensions accorde des pensions aux membres qui souffrent d'invalidité en raison d'une blessure ou d'une affection directement liée au service dans les forces. En novembre 1989, le Ministère a signé un protocole d'entente avec la Gendarmerie royale du Canada qui porte qu'Anciens combattants offrira des services de consultation aux anciens membres de la GRC à qui on a accordé une pension d'invalidité. Étant donné que près du tiers (240 sur 740) des pensionnés d'invalidité de la GRC vivent dans la région du Pacifique, on a mis sur pied un projet pilote au début de 1990 dans le but de trouver des solutions aux problèmes de prestation des services de consultation. Ce projet a été couronné de succès.

Autres activités du Secteur des opérations

Citations et décorations, et documents externes

En 1989-1990, près de 3 900 médailles ont été décernées pour la première fois ou remises en guise de remplacement. En outre, on a remis pour la première fois en 1988, 5 300 Insignes de service en Corée. Les anciens combattants de la guerre de Corée qui ont servi au sein des Forces armées canadiennes ou de groupes de soutien associés entre le 27 juin 1950 et le 27 juillet 1954 ont droit à ce nouvel Insigne. Un total de 599 Insignes de service en Corée ont été décernés durant l'année.

Le service a traité environ 14 200 demandes de documents médicaux et de documents de service liés aux anciens combattants.

Services en pays étrangers

Les Services en pays étrangers administrent les prestations de traitement pour tous les bénéficiaires canadiens d'une pension d'invalidité vivant hors du Canada et, en vertu d'ententes de réciprocité, assurent les prestations de traitement pour certains bénéficiaires d'une pension d'invalidité des pays alliés qui vivent au Canada.

De plus, les services prennent des dispositions quant aux examens médicaux de pension et aux réexamens relatifs aux allocations pour soins, aux allocations pour vêtements et aux allocations d'incapacité exceptionnelle à l'égard des bénéficiaires canadiens de pension d'invalidité qui vivent à l'étranger, et gèrent aussi les indemnités de funérailles et d'inhumation des bénéficiaires canadiens de pension d'invalidité qui décèdent à l'étranger.

Activités commémoratives et cérémonies spéciales

Un pèlerinage marquant le 45^e anniversaire du jour J s'est déroulé en juin 1989. La délégation officielle était composée d'anciens combattants de la Marine royale canadienne, de régiments et corps de l'Armée canadienne, et du Corps d'aviation royal canadien. Ces derniers ont été choisis par les colonels honoraires des régiments, les colonels commandants des corps et les associations représentant des anciens marins et aviateurs. Le groupe a participé à des cérémonies commémoratives tenues aux cimetières de guerre et de communes dans la section canadienne de la zone de débarquement du jour J.

Le 5 novembre 1989, l'ambassadeur du Canada en France a représenté le Ministre lors de la cérémonie annuelle organisée par le Ministère au monument commémoratif du Canada à Vimy. Le président de la Commission canadienne des pensions représentait le Portefeuille. Des détachements militaires et des corps de musique du Canada et de la France y ont participé.

Secteur de l'administration

Le Secteur de l'administration a pour mandat d'assurer que les ressources affectées au personnel, à l'information financière et au matériel soient utilisées et protégées de manière efficace et efficiente. Il fournit des services de soutien en gestion et de soutien opérationnel pour respecter les priorités du Ministre, les exigences du Parlement et des organismes centraux, ainsi que les besoins particuliers des divers programmes du Portefeuille.

Le secteur offre une diversité de services administratifs directement aux secteurs et organismes. Ces services sont adaptés aux besoins individuels qui sont négociés et déterminés chaque année dans un protocole d'entente ou des accords de services communs. Grâce à un réseau de spécialistes fonctionnels détachés, le secteur peut étendre son action afin d'assurer l'application objective et cohérente des politiques et des directives.

Au cours de 1989, le secteur a accru sa capacité de contrôler et de superviser l'efficacité de la distribution et l'efficience des services organisationnels en mettant au point une série d'indices de rendement dans le cadre du Système de mesure du rendement. En outre, les services clés sont évalués grâce à des relevés sur la satisfaction des clients.

Direction générale des finances

La Direction générale des finances doit s'assurer que les méthodes de comptabilité professionnelles et les normes de gestion financière sont appliquées à travers le Portefeuille. L'un des principaux enjeux de la direction générale est d'assurer un

équilibre entre le service et le contrôle. Les services et les conseils financiers doivent être dispensés aux gestionnaires du Portefeuille conformément aux autorisations législatives, de même qu'aux politiques du Ministère et des organismes centraux.

L'échantillonnage statistique, qui a commencé l'an dernier avec les paiements des pensions d'invalidité, a été appliqué à la rémunération du personnel et au Système de comptabilisation des traitements (SCT). Comme ces systèmes sont décentralisés, il a été nécessaire de mettre au point une méthode d'échantillonnage statistique coordonnée dans toutes les régions d'Anciens Combattants Canada.

Le Système intégré de gestion financière (SIGF) qui a été instauré en 1988-1989, s'est stabilisé au cours de l'année et a permis d'effectuer 60 000 paiements par mois. Le SIGF sert aux paiements des prestations relatives au Programme pour l'autonomie des anciens combattants et permet de traiter en moyenne 65 000 ententes contractuelles.

Au cours de 1989-1990, on a créé une Direction de l'analyse financière et des services consultatifs. Cette direction a pour objet d'offrir des conseils financiers et des services d'experts à la clientèle, au moyen de représentation aux comités consultatifs, de négociations et de gestion en ce qui concerne les projets importants et les nouvelles initiatives.

Direction générale du personnel

La Direction générale du personnel doit gérer le plus efficacement possible les ressources humaines du Portefeuille en élaborant et en mettant en oeuvre des politiques et des

programmes généraux et en dispensant des services en matière de personnel.

Au cours de 1989-1990, la direction générale a été réorganisée afin de combiner le Programme d'équité en matière d'emploi et le Programme des langues officielles sous une seule direction.

Cette année, l'élaboration et l'instauration du Programme d'aide aux employés a constitué une innovation importante au sein du Portefeuille. Ce programme porte le nom d'ACCÈS (Accès à des services de consultation confidentiels pour les employés) et il offre aux employés du Portefeuille et à leurs familles des services de consultation confidentiels.

Au cours de 1989-1990, on a finalement résolu la question de la classification des conseillers régionaux qui perdurait depuis longtemps. La proposition du Ministère a été acceptée par le Conseil du Trésor, ce qui a ouvert la voie à la reclassification des postes de conseiller de secteur.

La formation interne au Ministère a été diversifiée et l'accent a été mis sur la conception de cours et sur la consultation. Plusieurs nouveaux cours ont été présentés y compris la gestion du stress, les techniques de communication interpersonnelle et la gestion du temps.

Certificat d'attestation de mérite du Ministre

En 1989, huit employés ont reçu le Certificat d'attestation de mérite du Ministre. Cette distinction très spéciale est décernée aux employés qui font preuve d'un dévouement exceptionnel et en reconnaissance de leur contribution personnelle à l'égard des anciens combattants canadiens et de

leurs familles. Les employés honorés par le Ministre sont :

Martha L. Bourassa, superviseure des secrétaires des commissaires, Commission canadienne des pensions, Charlottetown;

Harold Bourke, agent, Rémunération et Avantages sociaux, Hôpital Sainte-Anne;

A.M. (Sandy) Dobbs, directeur de l'Administration, Office de l'établissement agricole des anciens combattants, Charlottetown;

Francine Dumais, analyste, bureau régional du Québec;

Patricia Giesler, directrice des Publications, Direction générale des communications;

Paul J. McCarthy, chef des Services aux clients, bureau de district de Hamilton;

Muriel Robinson, superviseure, Introduction des données, bureau régional de l'Ontario; et

Gene W.L. Sheppard, conseiller de secteur, bureau de district de Regina.

Direction générale des services de gestion

Au cours de 1989-1990, la Direction générale des services de gestion a procédé à la réévaluation et à l'établissement de plans opérationnels à long terme à l'égard des trois principaux secteurs de responsabilité : les locaux du Portefeuille, la gestion des dossiers et la technologie de l'information. La haute direction a approuvé des orientations et des principes opérationnels relativement aux locaux et à la gestion des dossiers. La stratégie relative à la technologie de l'information est encore à l'étude.

Au chapitre des services opérationnels et des projets, le personnel de la direction générale a continué à composer avec des augmentations de la charge de travail. On a fourni des

services de gestion des dossiers à l'égard de deux initiatives importantes du programme de pensions d'invalidité : le rétablissement du droit à pension des veuves (veufs) et le projet pilote de dépôt direct concernant le virement électronique des paiements dans les comptes bancaires des bénéficiaires. Plus de 10 nouveaux systèmes ou changements ont été élaborés et apportés aux systèmes informatiques existants. Il s'agit des systèmes suivants : le Système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants; le module de Dépôt direct des pensions d'invalidité; le nouveau Système d'information pour la gestion du personnel; et le module en direct de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Services de sécurité

Les Services de sécurité assurent l'application effective des dispositions sur la sécurité du personnel et la sécurité physique contenues dans la politique de sécurité gouvernementale à l'égard de tous les secteurs et les organismes, ainsi que la supervision du fonctionnement de l'organisation des mesures d'urgence et de lutte contre l'incendie du Ministère. Le soutien et l'orientation fonctionnelle sont assurés par l'entremise d'un réseau de coordonnateurs dans les bureaux régionaux et à l'Administration centrale.

Au cours de 1989-1990, l'accent a été mis sur les vérifications de la fiabilité et les autorisations sécuritaires à l'égard des postulants et des employés du Portefeuille. Environ 2 000 autorisations sécuritaires ont été accordées. Un système automatisé d'enregistrement et d'extraction des données a été mis en oeuvre afin d'améliorer le repérage et le traitement

des données à caractère confidentiel qui sont contenues dans les dossiers de sécurité.

Les Services de sécurité ont participé à l'examen des plans d'urgence concernant les locaux du Portefeuille, ont aidé les gestionnaires à résoudre leurs problèmes en matière de sécurité et ont continué à élaborer et à mettre en oeuvre des modalités respectant les politiques de l'organisme central.

Coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP)

Le bureau du coordonnateur, Accès à l'information et Protection des renseignements personnels, aide le Ministre, le Sous-ministre, les chefs d'organisme et les hauts fonctionnaires du Portefeuille. Il est le centre de ressources pouvant donner des renseignements sur toutes les questions ayant trait à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Anciens Combattants Canada recueille et met en mémoire une grande quantité de renseignements personnels afin d'administrer sa vaste gamme de programmes. Au cours de 1989-1990, 42 demandes de renseignements ont été reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. En outre, 1 022 demandes ont été reçues en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels ce qui représente une augmentation de 87 p. 100 par rapport à l'année dernière. Malgré cette augmentation, le personnel chargé de l'AIPRP dans tout le pays a répondu à presque toutes les demandes officielles en respectant le délai de 30 jours fixé par les textes législatifs.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Gestion des biens

Le Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAAC) fournit des services relatifs à l'administration des accords de prêts conclus avec les clients.

Au cours de 1989-1990, l'OEAAAC a participé activement à la gestion de 16 032 propriétés immobilières, en apportant son aide aux anciens combattants établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. Depuis l'entrée en vigueur de cette loi en 1942, environ 144 000 anciens combattants se sont établis en vertu de ce programme.

Au cours de la dernière année, 1 964 anciens combattants ont remboursé complètement leurs prêts et ont reçu le titre de leurs propriétés. En outre, le Directeur a traité des actes de transfert de propriété immobilière relativement à 132 ventes partielles et décharges de garantie et il a préparé les documents relatifs à 175 transactions comprenant des servitudes, des subdivisions et des baux de surface pour les oléoducs et les gazoducs.

Grâce aux modifications apportées en 1986 à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, 531 anciens combattants ont inscrit le nom de leur conjoint sur l'acte de vente en apportant un ajout à l'acte. Au décès de l'ancien combattant, le conjoint pourra acquérir le titre de propriété sans avoir à payer les frais juridiques élevés normalement associés au règlement des successions. Depuis la

date d'entrée en vigueur de cette modification, 12 165 anciens combattants ont fait ajouter le nom de leur conjoint à leur acte de vente.

Le nombre de détenteurs d'actes de vente décédés au cours de l'année a baissé de 477 en 1988-1989 à 437 en 1989-1990. L'OEAAAC a traité ces cas de succession et il a poursuivi ses efforts en vue de régler les successions des années antérieures. Au total 456 successions ont été définitivement réglées. Plus de 90 p. 100 des cas ont été réglés dans les 12 mois qui ont suivi la réception de l'avis de décès de l'ancien combattant.

Des 437 anciens combattants décédés en 1989-1990, 88 avaient un prêt protégé en partie ou en entier par le Régime d'assurance-vie de groupe de l'OEAAAC. Les prestations d'assurance créditées à ces comptes étaient de 399 934 \$. Depuis l'entrée en vigueur du Régime d'assurance-vie de groupe en 1963, plus de 14,6 millions de dollars ont été versés en prestations aux bénéficiaires de 2 297 anciens combattants décédés.

Les subventions conditionnelles prévues par la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants ont été accordées à onze détenteurs d'acte de vente en 1989-1990. Ces subventions conditionnelles représentaient une valeur de 8 400 \$. Depuis le début des opérations de l'OEAAAC, 105 370 anciens combattants ont obtenu des prestations de subvention dont le total se chiffre à plus de 160 976 009 \$.

Au 31 mars 1990, les arriérés s'élevaient à 203 067 \$, ce qui représente 1,4 p. 100 du total dû et exigible. Au 31 mars 1989, les arriérés étaient de 211 251 \$ (1,3 p. 100).

Au cours de l'année, le Directeur a reçu des paiements de capital et d'intérêt de l'ordre de 16,9 millions de dollars et 5 millions de dollars respectivement, comparativement à 20,2 millions de dollars et à 6,1 millions de dollars l'an dernier. Au 31 mars 1990, le capital impayé était de 74 698 745 \$.

Conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, les fonds générés par des contrats de

vente partielle, des locations, des baux, des servitudes et des pertes encourus par suite d'incendie doivent être déposés dans un compte d'attente général contrôlé et administré par l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants. Au 1^{er} avril 1989, ce compte contenait 118 077 \$. Au cours de l'année, 730 640 \$ ont été versés à ce compte, tandis que 776 920 \$ en ont été retirés. À la fin de la période, le compte se chiffrait à 71 797 \$.

Contrats de vente en vigueur						
Location géographique	Nombre de comptes	Solde des coûts initiaux remboursables au Directeur	Montants dus pour 1989-1990 Versements et arriérés	Montants perçus pour 1989-1990 Versements et arriérés	Pourcentages perçus	Versements anticipés sur comptes actifs depuis le début
		\$	\$	\$	%	\$
ANCIENS COMBATTANTS						
Colombie-Britannique	2 054	9 155 442,48	2 071 880,85	2 064 429,48	99,64	190 567,46
Alberta	870	6 547 900,21	1 174 225,67	1 153 037,56	98,20	123 263,91
Saskatchewan	1 299	11 127 749,97	2 023 085,03	1 894 346,00	93,64	177 130,42
Manitoba	675	3 889 800,95	862 950,96	844 039,43	97,81	100 637,33
Ontario	4 980	26 840 398,27	4 670 983,67	4 660 530,59	99,78	775 419,24
Québec	1 178	5 387 050,04	1 098 076,63	1 097 146,80	99,92	58 402,00
Atlantique	2 897	11 274 242,01	2 617 590,87	2 602 384,17	99,42	417 642,54
Total (anciens combattants)	13 953	74 222 583,93	14 518 793,68	14 315 914,03	98,60	1 843 062,90
Exploitation agricole à plein temps . . .	1 695	16 765 786,54	3 327 303,84	3 064 214,28	94,65	266 090,72
Exploitation agricole à temps partiel . . .	12 195	57 313 644,34	11 239 962,44	11 210 172,35	99,73	1 559 771,29
Pêche commerciale . . .	63	143 153,05	41 527,40	41 527,40	100,00	17 200,89
CIVILS						
Colombie-Britannique	15	80 937,55	23 560,11	23 560,11	100,00	931,57
Alberta	9	53 605,68	14 334,71	14 334,71	100,00	2 593,09
Saskatchewan	5	21 361,59	7 804,49	7 707,84	98,76	251,16
Manitoba	2	18 454,40	3 627,09	3 627,09	100,00	5,15
Ontario	28	198 954,11	41 143,06	41 143,06	100,00	4 953,65
Québec	2	8 260,01	1 459,64	1 459,64	100,00	0,00
Atlantique	26	122 327,25	30 878,02	30 787,05	99,71	964,59
Total (civils)	87	503 900,59	122 807,12	122 619,50	99,85	9 699,21
Anciens combattants et civils	14 040	*74 726 484,52	14 641 600,80	14 438 533,53	98,61	1 852 762,11

* Comprend les subventions conditionnelles non acquises.

TABLEAU 10
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, perception pour l'exercice 1989-1990

Services organisationnels

La Direction générale des services organisationnels sert l'ensemble du Portefeuille et elle dispense des services de soutien à la haute direction et dirige les principales activités de planification, de législation et d'évaluation du Ministère.

Dans le secteur de la planification, en 1989-1990, on s'est concentré sur l'élaboration et la mise en oeuvre du nouveau processus de planification du Ministère. Le processus vise principalement à établir les priorités du Ministère et à compiler les résultats obtenus. Le processus comprend aussi l'établissement et la révision des objectifs, la gestion des projets et le contrôle des indices opérationnels clés.

Les services organisationnels ont également joué un rôle important à l'égard de nombreuses initiatives législatives et réglementaires d'importance. Reconnaisant la nécessité de réviser au complet le *Règlement sur le soin des anciens combattants* et le *Règlement sur le traitement des anciens combattants*, on a achevé la rédaction du nouveau *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, afin de lui donner un caractère plus moderne. On s'attend à ce qu'il soit promulgué en 1990-1991. Ce règlement constituera le fondement législatif en matière de traitement, de soins en établissement et de soins à domicile pour les anciens combattants.

On a préparé et présenté une série de propositions visant à l'unification, à la mise à jour et à la réforme des systèmes relatifs aux comptes administrés. Il s'agit là des comptes appartenant à des anciens combattants

qui ne sont plus capables de gérer leurs affaires à cause de leur âge ou d'autres motifs et qui n'ont ni conjoint ni tiers qui puisse s'en charger.

On a également préparé et présenté une série de 49 modifications mineures de nature administrative. On s'attend à ce que ces modifications, de même que la réforme des comptes administrés, soient adoptées au cours de 1990-1991.

Les activités d'évaluation des programmes se sont poursuivies en vue de réaliser l'objectif qui est d'offrir des programmes efficaces aux anciens combattants et d'accomplir un travail plus rentable au chapitre de leur distribution.

On a parachevé la planification concernant l'évaluation du Programme des pensions et une étude est présentement en cours au sujet de la prestation des soins de santé de longue durée dans les établissements. On procède également à une troisième étude visant à examiner les améliorations à apporter au Programme du Fonds de secours.

Vérification interne

La Direction générale de la vérification, qui relève du Sous-ministre, examine et évalue les programmes et les opérations du Portefeuille. Tous les domaines de responsabilité fonctionnelle au Ministère et dans les organismes sont examinés au cours d'un cycle de cinq ans. Cela comprend la gestion générale, les opérations, les finances, l'administration, le personnel, les langues officielles, l'équité en matière d'emploi, ainsi que les systèmes d'information de gestion et de mesure du rendement.

Un comité de vérification supervise la planification et l'examen des activités de vérification annuelles. Ce comité est présidé par le Sous-ministre, et comprend des représentants des cadres supérieurs du Ministère et des organismes, ainsi que deux membres de l'extérieur du Portefeuille. Le comité aide également à améliorer la responsabilité des cadres en surveillant le suivi de la direction générale et en veillant à ce que les plans des mesures correctives soient mis en oeuvre.

Pour 1989-1990, la direction générale disposait d'un budget de 19 années-personnes et de 313 000 \$ en fonds de fonctionnement. Charlottetown est sa base d'opérations, mais un grand nombre des activités de la direction générale doivent être effectuées dans les bureaux régionaux et de district dans tout le pays.

Les vérificateurs de la direction générale ont accès aux documents et ils sont également autorisés à tenir des entrevues avec les employés pour obtenir les faits et les explications nécessaires à leur vérification. À l'issue de chaque vérification, on rédige un rapport afin de formuler des recommandations, élaborées en consultation avec les

gestionnaires compétents, pour améliorer la politique, les pratiques et les mécanismes de contrôle.

Les plus importantes vérifications entreprises au cours de 1989-1990 comprenaient : l'administration de l'Hôpital Sainte-Anne; le Bureau de services juridiques des pensions; les comptes bancaires du Ministère; le Système de soutien des décisions en matière de pension; le Système de comptabilisation des traitements (SCT); et deux examens du Système intégré de gestion financière.

Divers autres projets se poursuivent, notamment la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants et le suivi au rapport de 1986 du vérificateur général. Il y a également eu d'autres études spécifiques et moins importantes qui faisaient suite à des demandes du Sous-ministre ou du Conseil du Trésor. L'examen des questions concernant le conflit de travail des Services hospitaliers (HS) est un exemple de ces études.

Au cours de 1989-1990, on a encouragé les employés préposés à la vérification à parfaire leurs connaissances en informatique et à faire plus ample utilisation des ordinateurs dans le contexte de la bureautique afin d'aider à la cueillette, de même qu'à l'analyse des données au cours des vérifications. Les vérificateurs ont également dû apprendre les méthodes d'élaboration de systèmes et les techniques propres aux systèmes de vérification en vigueur en raison de la plus grande utilisation que l'on fait de ces systèmes au chapitre de la distribution des programmes.

Dans ses rapports avec les clients, les gestionnaires et leurs employés, le personnel de la direction générale de la vérification s'efforce avant tout de maintenir une attitude équitable et équilibrée qui se reflète dans les rapports des résultats des vérifications.

Communications

La principale responsabilité de la Direction générale des communications est de rester en contact constant avec le grand public. Cela sous-entend qu'elle doit fournir de l'information concernant les lignes de conduite, les programmes et les services du Ministère et qu'elle doit veiller à ce que la formulation et la mise en oeuvre des politiques et des programmes du gouvernement tiennent compte des préoccupations et des intérêts des anciens combattants. La direction générale s'acquitte de cette tâche en produisant et en diffusant des publications, des discours du Ministre, des communiqués. En l'occurrence, elle suit en permanence l'actualité et communique avec les médias, les organisations d'anciens combattants et les anciens combattants eux-mêmes.

La Direction générale des communications est directement comptable au Sous-ministre. En 1989-1990, son budget de fonctionnement se chiffrait à 733 000 \$ et elle disposait de 19 années-personnes. Les activités de la direction générale se déroulent à l'Administration centrale, à Ottawa, ainsi qu'à la direction de Charlottetown. De plus, la Directrice générale, Communications, exerce une autorité fonctionnelle auprès des agents de communication affectés à chacune des cinq régions et à l'Hôpital Sainte-Anne.

Au cours de 1989-1990, la direction générale a donné son appui à nombre de nouveaux programmes et initiatives. En juin 1989, la Direction générale des communications a participé au pèlerinage en France qui visait à commémorer le 45^e anniversaire du jour J. La direction générale a produit des brochures commémoratives, elle a

choisi des représentants des médias et elle a organisé la couverture de presse.

En juillet, la Direction générale des communications a participé à l'inauguration officielle de l'aile Western Counties, et de l'aile des anciens combattants à l'Hôpital Parkwood, à London (Ontario). La reine mère a dévoilé une plaque marquant cette occasion.

Afin de s'assurer que les clients sont bien informés au sujet du Système de comptabilisation des traitements (SCT), la Direction générale des communications a vu à la conception et à la réalisation de cahiers de promotion et d'une affiche, de même que de cinq brochures régionales tenant compte des divers règlements sur les soins de santé en vigueur dans les provinces. La direction générale a aussi supervisé la production et la distribution à l'échelle nationale d'affiches destinées à faire la promotion de l'élargissement des critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) à l'égard de plus de 10 000 anciens combattants qui ont servi au Canada.

Cette année, l'affiche du jour du Souvenir a été réalisée à partir d'une photographie de guerre canadienne très célèbre. La photo a été prise en 1940, à New Westminster, en Colombie-Britannique. Au moment où le photographe s'apprêtait à prendre son cliché, Warren Bernard, un bambin âgé de cinq ans, courut de sa mère, Bernice, pour saisir la main de son père. La photo fut diffusée le lendemain dans le journal *The Vancouver Province* et trois semaines plus tard, c'était la photo vedette de la semaine dans la revue *Life*. Warren et sa mère sont devenus le symbole de ceux qui ont attendu leurs êtres chers à la maison.

Ministère des Anciens combattants au 31 mars 1990

Ministre

L'hon. Gerald S. Merrithew, C.P., député

Sous-ministre

David Broadbent

Avocat-conseil principal (ministère de la Justice)

Gordon Davidson, c. r.

Directeur général, Vérification

Gordon Harper

Directeur général, Services organisationnels

Robert W. Hughes

Directeur général, Communications

Barbara S. Campbell

Secteur des programmes

Sous-ministre adjoint

David Nicholson

Directeur général, Pensions d'invalidité

Doris Boulet

Directeur général, Soins de santé

Darragh Mogan

Directeur général, Affaires intergouvernementales

Gerry Steele

Directeur général, Services consultatifs de la santé

Norman Urie

Directeur général, Soutien financier et des programmes

Gordon J. Parker

Secteur de l'administration

Sous-ministre adjoint

Desmond N. Rive

Directeur général, Finances

Rhéal E. Bray

Directeur général, Personnel

Simon E. Mombourquette

Directeur général, Services de gestion

Peter Sorensen

Directeur, Services de sécurité

Robert J. McCann

Coordonnatrice, Accès à l'information et Protection des renseignements personnels

Susan J. LeMaistre

Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Sous-ministre adjoint

A. Ian MacRae

Directeur p. i., Administration

A.M. (Sandy) Dobbs

Directeur général, Gestion des biens

David Bell

Directeur, Biens et successions

David MacDonald

Directeurs de division

Québec

François Guertin

Ontario

Hugh Hoard

Ouest

Brian Gallagher

Secteur des opérations

Sous-ministre adjoint

David J. Steele

Directeur général p. i., Services opérationnels

Carol Fahie

Directeur général, Région de l'Atlantique

Ron Witt

Directeur général, Région du Québec

Jean-Paul Tétrault

Directeur général, Région de l'Ontario

Neil Corcoran

Directeur général, Région des Prairies

Wm. (Bill) Shead

Directeur général, Région du Pacifique

J.W. (Bill) Liutkus

Directeur général, Hôpital Sainte-Anne
Serge Rainville
Directeur sous-régional, St. John's
(Terre-Neuve)
John Walsh
Sous-directeur général, Région de
l'Atlantique
Mac Sayle
Sous-directeur général, Région du
Québec
Gilles Paré
Sous-directeur général p.i., Région de
l'Ontario
Nancy Magwood
Sous-directeur général, Région des
Prairies
Bob Atkinson
Sous-directeur général, Région du
Pacifique
Fred Harvey
Directeur général adjoint, Hôpital
Sainte-Anne
Lucie Myre

Directeurs de district

Corner Brook (T.-N.)
Jim Publicover
Charlottetown (Î.-P.-É.)
Robert L. Adams
Halifax (N.-É.)
Ray Landry
Sydney (N.-É.)
John B. MacDonald
Campbellton (N.-B.)
Guy Daigle
Saint John (N.-B.)
Dave Beck
Gatineau (Québec)
Al Samson
Montréal (Québec)
J.C. Serge St-Martin
Québec (Québec)
Gilles Croteau
Sherbrooke (Québec)
Régis Gagnon
Brampton (Ont.)
Phillip Ash
Hamilton (Ont.)
Roger Bean

Kingston (Ont.)
J.G.H. (Jim) Honey
London (Ont.)
Alan Setterington
North Bay (Ont.)
John Conlin
Ottawa (Ont.)
Helena McNaughton (p.i.)
Peterborough (Ont.)
Michael Lyle
Toronto nord (Ont.)
O.O. Collins
Toronto sud (Ont.)
Susan Howe
Windsor (Ont.)
Ian Coffin
Brandon (Man.)
Jim Ferguson
Winnipeg (Man.)
Gisèle Toupin
Regina (Sask.)
K. Barry Robins
Saskatoon (Sask.)
Roy Sherling
Calgary (Alb.)
Annette Cantalope
Edmonton (Alb.)
A.E. (Gene) Bince
Penticton (C.-B.)
W.A. (Wilf) Solanik
Prince George (C.-B.)
R.J. (Dick) Normandale
Vancouver (C.-B.)
D.C. (Don) McRae
Victoria (C.-B.)
H.K. (Ken) Parkinson



Tribunal d'appel des anciens
combattants Canada

Veterans Appeal
Board Canada

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport sur les travaux réalisés par le Tribunal d'appel des anciens combattants pour l'exercice terminé le 31 mars 1990.

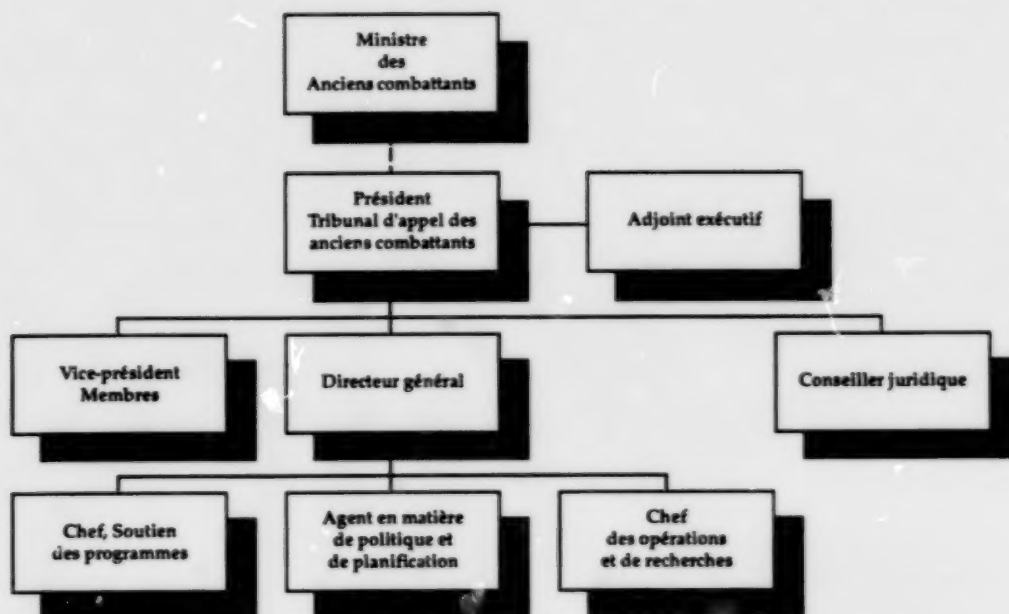
Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le président,

Norman A. Pimlott, C.L.U.



*Tribunal d'appel des
anciens combattants*



Tribunal d'appel des anciens combattants



Le Tribunal d'appel des anciens combattants, constitué en vertu de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, est un organisme indépendant qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le Tribunal, qui a remplacé l'ancien Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants, est entré en opérations le 14 septembre 1987.

Au sein du portefeuille des Anciens combattants, le Tribunal fonctionne comme un tribunal de dernière instance pour les anciens membres des Forces armées, de la Gendarmerie royale du Canada et de certains civils et/ou des personnes à leur charge qui ne sont pas satisfaits des décisions rendues à l'égard des pensions et allocations par les comités d'examen et/ou d'évaluation de la Commission canadienne des pensions ou le ministère des Anciens combattants. Le Tribunal est également chargé d'interpréter la Loi sur les pensions, la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, la Loi sur les allocations aux anciens combattants et les autres lois connexes.

Les formalités suivies par le Tribunal dans la tenue des audiences sont informelles; ces dernières sont ouvertes au public et se déroulent dans une atmosphère cordiale. Le Tribunal accepte des preuves documentaires, mais ne peut accepter de dépositions orales. Les audiences peuvent se tenir en français ou en anglais selon la préférence de l'appelant.

Le Tribunal d'appel des anciens combattants se compose d'un président, qui fait également fonction d'administrateur en chef, d'un vice-président et de quatre autres membres. Des membres supplémentaires peuvent être nommés par le gouverneur en conseil au besoin selon la charge de travail. Huit membres supplémentaires ont été nommés.

Le conseiller juridique, le directeur général et le personnel de soutien offrent au Tribunal un soutien juridique, parajuridique, administratif, financier et de secrétariat.

Initiatives

Au cours de la dernière année, le Tribunal d'appel des anciens combattants a élaboré et mis au point un système de contrôle du processus. Le système avait pour objet de mettre de l'ordre dans les renseignements sur les clients afin d'y avoir accès facilement et de pouvoir y apporter les modifications nécessaires, d'avoir un accès central à des renseignements à jour concernant la situation du cas du client, de faciliter la recherche du cas d'un client en possédant des renseignements limités, et de produire des rapports statistiques informatisés.

Activités en matière de pensions

Comme il est indiqué dans le tableau 11, le nombre total des demandes de réexamen et des appels reçus en 1989-1990 a quelque peu augmenté passant de 2 612 pour l'année précédente à 2 630. Le Tribunal a entendu 2 600 cas de pensions, et rendu des décisions dans 2 415 cas. Trente-six pour cent du nombre total

des décisions étaient favorables et 27 ont été renvoyées à la Commission canadienne des pensions pour une nouvelle étude.

Le délai moyen de traitement des appels et des demandes de réexamen concernant les pensions, c'est-à-dire de la date de la réception de la demande à la date de sa promulgation, est passé de 7,5 mois à 6 mois cette année.

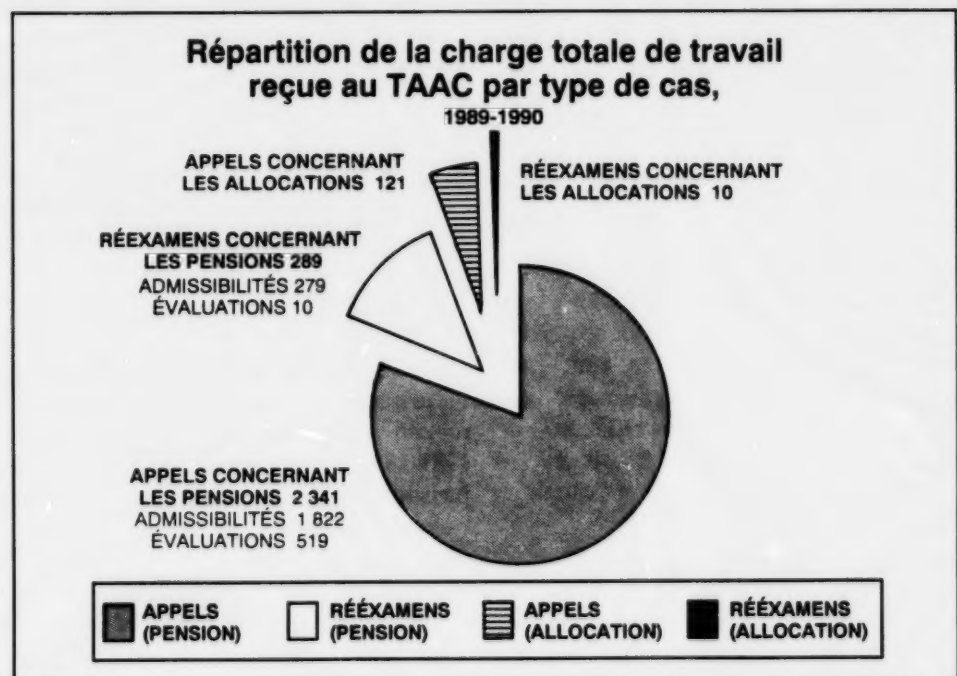
Au cours de l'année, le Tribunal a aussi tenu une audience d'interprétation relativement aux pensions. Le Bureau de services juridiques des pensions avait demandé cette interprétation afin de déterminer l'article ou les articles de la Loi sur les pensions qui autorisent le paiement de la pension supplémentaire à l'égard des enfants. En outre, on a demandé au Tribunal d'interpréter l'expression «enfant placé». Le Tribunal a décidé que l'article 21 autorisait le paiement de la pension supplémentaire à l'égard des enfants dans les circonstances normales et habituelles. Cependant, dans les situations où il n'est pas clair que la signification ordinaire du terme

«enfant», comme il est défini dans la Loi, s'applique à l'enfant en cause, la Commission canadienne des pensions est alors autorisée, en vertu du paragraphe 34(3), d'accorder une pension à l'enfant après avoir déterminé si l'enfant a le droit d'être entretenu par le membre des forces au sujet duquel une pension est réclamée.

Activités en matière d'allocations

Au cours de 1989-1990, le Tribunal a reçu 121 appels et 10 demandes de réexamen en ce qui a trait aux allocations. Le Tribunal a rendu des décisions relativement à 82 appels et à 10 demandes de réexamen. Vingt-trois pour cent des décisions ont été favorables pour les appels relatifs aux allocations et vingt pour cent dans le cas des demandes de réexamen. Le délai moyen de traitement pour les appels relatifs aux allocations et aux demandes de réexamen a été de 6,2 mois, de la date de réception à celle de la promulgation.

FIGURE 5



Cas présentés au TAAC, par représentants
1989-1990

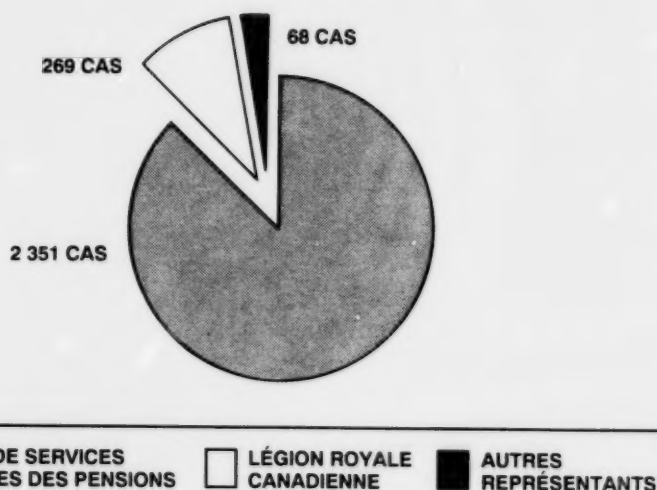


FIGURE 6

	Pensions		
	CRP/TAAC 1987-1988	TAAC 1988-1989	TAAC 1989-1990
Appels reçus			
Droit à pension	1 916	1 738	1 822
Évaluation	464	483	519
Demandes de réexamen			
Droit à pension	359	378	279
Évaluation	12	13	10
Nombre total reçu	<u>2 751</u>	<u>2 612</u>	<u>2 630</u>
Audiences d'appels tenues			
Droit à pension	1 806	1 920	1 750
Évaluation	421	471	541
Demandes de réexamen			
Droit à pension	334	355	298
Évaluation	11	11	11
Nombre total d'audiences	<u>2 572</u>	<u>2 757</u>	<u>2 600</u>
Appels promulgués			
Droit à pension	1 814	1 927	1 625
Évaluation	414	472	490
Demandes de réexamen	<u>304</u>	<u>381</u>	<u>300</u>
Nombre total de décisions promulguées	<u>2 532</u>	<u>2 780</u>	<u>2 415</u>
Pourcentage favorable d'appels	50%	40%	36%

TABLEAU 11
Conseil de révision
des pensions (CRP)
et Tribunal d'appel
des anciens
combattants (TAAC)
exercices 1987-1988,
1988-1989 et
1989-1990

Tribunal d'appel des anciens combattants

1^{er} étage
Édifice Daniel-J.-MacDonald
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Président

Just P. Letellier, colonel (à la retraite)
C.D., B.A., LL.L.
Avril 1989 jusqu'en décembre 1989
Décembre 1989 jusqu'en mars 1990 - à
pourvoir

Vice-président

Norman A. Pimlott, C.L.U.

Membres

John H. Brehaut
Robert D. Campbell
Bernard R. Cormier
John R. Diamond, B.Sc., LL.B.
Robert R. MacArthur, LL.B.
Kathleen S. McCorkell, B.A., B.Ed.
Brendon McGinn, B.Comm.
Brian J. McKenna, B.Sc., LL.B.
André Roy
Roger Wedge
Twila M. Whalen, LL.B.

Conseiller juridique

Jean C. Dixon, LL.B.

Agents principaux

Directeur général

Jacques A. Boisvert

Chef des opérations et de recherche

Donald S. MacLachlan

Chef, Soutien des programmes

Verleen A. Wickstrom

Agent des politiques et de la planification

Lisle A. Clarke



Commission canadienne
des pensions

Canadian Pension
Commission

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions du paragraphe 2 de l'article 4 de la Loi sur les pensions, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des travaux effectués par la Commission canadienne des pensions, pour l'exercice terminé le 31 mars 1990.

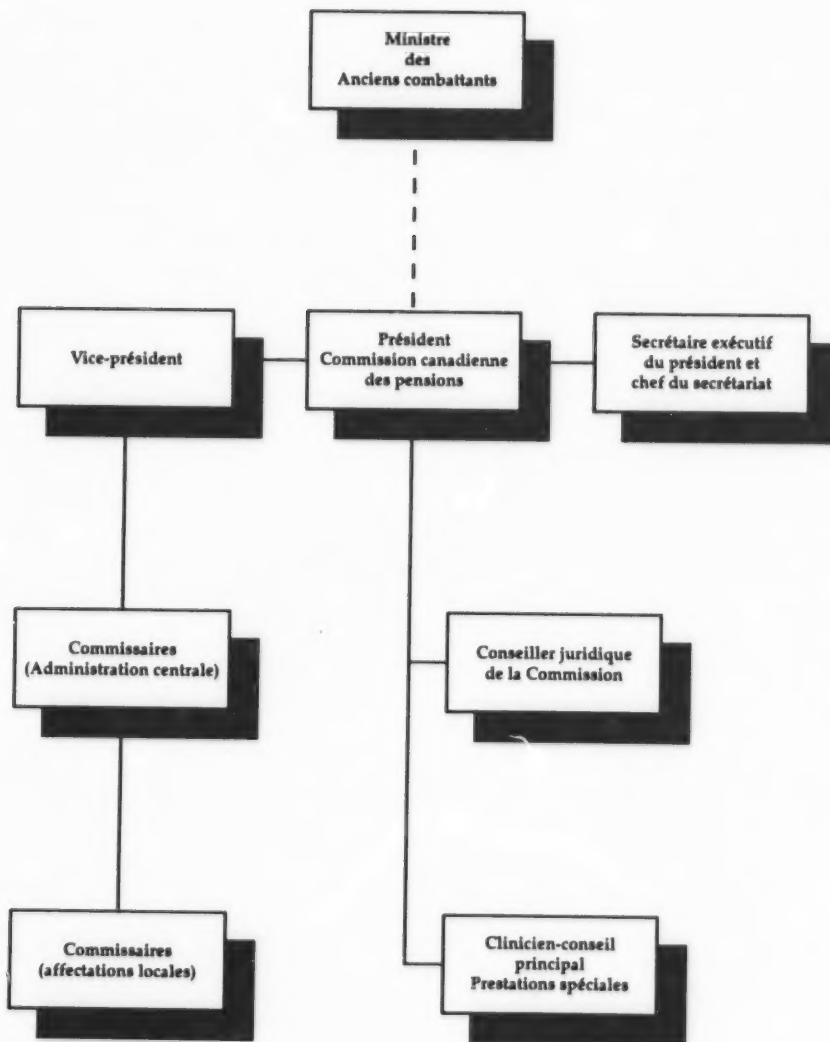
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président,

Maj. gén. (à la retraite)
John P. Wolfe, C.D., C.R.



*Commission canadienne
des pensions*



Commission canadienne des pensions



La Commission canadienne des pensions est un organisme quasi-judiciaire qui est comptable au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le mandat de la Commission est d'accorder des compensations pour un décès ou une invalidité résultant du service militaire. Dans le cadre de son mandat, la Commission est chargée de juger, en vertu de la Loi sur les pensions, les demandes d'indemnités présentées à l'égard de décès ou d'invalidités résultant du service dans les Forces canadiennes pendant les Première et Seconde Guerres mondiales, du service dans le Contingent spécial (Corée), et du service militaire en temps de paix.

La Commission rend également des décisions, exerce des fonctions administratives ou est consultée à l'égard des demandes présentées en vertu des parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils, des Lois sur la pension de retraite et sur la continuation de la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, du Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, de la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax, du Décret sur les rentes et les gratifications aux titulaires de décorations pour bravoure, de la Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le *South African Military Nursing Service (Benefits)* (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations), du Règlement sur l'indemnisation des détenus de pénitenciers, du Régime de prestations spéciales pour les personnes à charge d'attachés des Forces canadiennes et

de la Loi sur la continuation de la pension des services de défense.

La Commission est également chargée de l'administration de divers fonds constitués par des particuliers à l'intention des anciens combattants et des personnes à leur charge.

Initiatives

Au cours de l'année écoulée, le gouvernement a promulgué une loi afin de modifier certaines lois, y compris la Loi sur les pensions, de sorte que les veuves et les veufs qui touchent des pensions de survivant ne perdent pas leurs prestations lorsqu'ils se remarient. Par conséquent, les conjoints survivants dont la pension avait été annulée avant la promulgation de cette modification ont pu demander le rétablissement de leurs prestations. À la fin de 1989-1990, la Commission avait rétabli 4 324 pensions de survivant.

Un comité conjoint qui comprend des membres de la Commission canadienne des pensions et du Bureau de services juridiques des pensions a été établi au cours de la dernière année afin de discuter des moyens d'améliorer le processus décisionnel qui touche les deux organismes, de faire des recommandations à cet égard et de favoriser l'esprit de collaboration et l'harmonie.

On a également apporté des améliorations automatisées aux processus opérationnels, permettant ainsi à la Commission de rendre un plus grand nombre de décisions en tenant compte de l'affectation des ressources actuelles.

Faits saillants

Au cours de 1989-1990, la Commission a reçu 12 804 demandes de pension en première instance, soit une augmentation d'environ 12 p. 100 comparativement à l'année budgétaire précédente. En même temps, la Commission a rendu 12 832 décisions en première instance. Ce nombre vient au deuxième rang depuis la Seconde Guerre mondiale et représente une augmentation de 25 p. 100 comparativement à l'année précédente. Ce nombre fait abstraction des 4 324 rétablissements de pensions de survivant. Malgré cette augmentation importante de la charge de travail, la Commission a pu réduire de 26 p. 100, soit à 755, le nombre de cas en attente d'une décision. Quarante-trois pour cent des décisions de première instance relativement à des invalidités ont été favorables au cours de la période de rapport.

Le nombre de cas entendus par les comités d'examen et d'évaluation de la Commission ont augmenté légèrement, passant de 6 209 en 1988-1989 à 6 213 en 1989-1990. Soixante-six pour cent des décisions de deuxième instance étaient favorables au cours de l'année de rapport.

Au cours de 1989-1990, la Commission a continué d'administrer trois fonds en fiducie - le Fonds fiduciaire de secours aux anciens combattants, le Fonds Sidney- Lambert et le Fonds Florence-Martineau. Tous ces fonds en fiducie furent établis afin d'apporter une aide financière aux anciens combattants du Canada et aux personnes à leur charge. La Commission administre des fonds en fiducie depuis son établissement en 1919. Au cours de l'exercice, la Commission a reçu 313 demandes de subventions et 172 de ces demandes,

soit 55 p. 100, ont fait l'objet de décisions favorables. On a ainsi versé 54 399 \$ aux requérants admissibles qui se trouvaient dans une situation financière difficile. Le tableau 15 donne le nombre de demandes par région, ainsi que le nombre de demandes ayant fait l'objet de décisions favorables et le montant en dollars attribué pour chaque région. Dans le jugement des demandes de subventions tirées des fonds en fiducie qu'elle administre, la Commission fait tout en son pouvoir pour que chaque demande soit traitée avec la plus grande considération et le plus rapidement possible, en tenant compte du montant limité des fonds disponibles.

Le Fonds de la Commission de secours d'Halifax accusait un solde de 756 525 \$ le 31 mars 1990. Trente et un bénéficiaires touchaient des prestations mensuelles de ce fonds que la Commission administre et qui a été établi afin de continuer à apporter une aide financière aux victimes de l'explosion survenue dans le port d'Halifax en 1917.

Type	31 mars 1986	31 mars 1987	31 mars 1988	31 mars 1989	31 mars 1990
Pensionnés pour invalidité*	97 993	97 333	96 450	95 735	94 951
Survivants	42 969	43 691	44 573	45 467	49 772
Prisonniers de guerre seulement	2 870	2 751	2 644	2 550	2 431
Récompenses pour bravoure seulement	481	507	501	479	463
Secours (Halifax) . .	42	40	35	30	31
Autres	16	25	23	23	22
Total	144 371	144 347	144 226	144 284	147 670
*Comprend les pensionnés d'invalidité qui reçoivent aussi une indemnité de prisonnier de guerre.					

TABEAU 12
Bénéficiaires de
pensions 1986-1990

	Nombre
Allocations pour soins	7 277
Allocations pour vêtements	3 607
Allocations pour incapacité exceptionnelle	1 527
Rentes à l'égard de décorations pour bravoure	1 316

TABEAU 13
Autres allocations
et compensations
en vigueur au 31
mars 1990

Type de bénéficiaires	Type de service				Total
	Première Guerre mondiale	Seconde Guerre mondiale	Contingent spécial	Forces régulières	
Invalidité	981	78 657	2 275	13 038	94 951
Survivants	6 816	40 582	513	1 861	49 772
Prisonniers de guerre seulement	30	2 387	12	2	2 431
Récompenses pour bravoure seulement .	-	463	-	-	463
Secours (Halifax) . . .	31	-	-	-	31
Autres	1	7	-	14	22
TOTAL	7 858	122 100	2 800	14 912	147 670

TABEAU 14
Bénéficiaires de
pensions selon le
type de service au 31
mars 1990

TABLEAU 15
Fonds en fiducie
administrés par la
Commission
canadienne des
pensions 1989-1990

Région	Décisions totales	Favorables	\$
Terre-Neuve	57	25	11 560,22
Atlantique	85	46	14 027,41
Québec	73	44	14 224,86
Ontario	71	42	8 864,73
Prairies	2	1	621,10
Pacifique	25	13	5 100,98
Total	313	172	54 399,30

TABLEAU 16
Nombre et
catégorie de
bénéficiaires de
pension d'invalidité
et d'indemnité de
prisonnier de
guerre en vigueur
au 31 mars 1990

Caté- gorie	Degré d'invalidité	Première Guerre mondiale		Seconde Guerre mondiale		Contingent spécial		Forces régulières		TOTAL	
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1	98-100	65	6,5	3 467	4,3	71	3,1	155	1,2	3 758	3,9
2	93-97	3	,3	236	,3	5	,2	10	,1	254	,3
3	88-92	20	2,0	495	,6	9	,4	21	,2	545	,6
4	83-87	10	1,0	425	,5	17	,7	18	,1	470	,5
5	78-82	32	3,2	1 041	1,3	25	1,1	41	,3	1 139	1,2
6	73-77	14	1,4	622	,8	16	,7	46	,4	698	,7
7	68-72	15	1,5	967	1,2	23	1,0	49	,4	1 054	1,1
8	63-67	9	,9	859	1,1	21	,9	49	,4	938	1,0
9	58-62	19	1,9	1 584	2,0	58	2,5	86	,7	1 747	1,8
10	53-57	14	1,4	1 124	1,4	41	1,8	88	,7	1 267	1,3
11	48-52	42	4,2	3 786	4,7	95	4,2	222	1,7	4 145	4,3
12	43-47	9	,9	1 087	1,3	36	1,6	145	1,1	1 277	1,3
13	38-42	42	4,2	3 059	3,8	83	3,6	288	2,2	3 472	3,6
14	33-37	37	3,7	2 725	3,4	82	3,6	339	2,6	3 183	3,3
15	28-32	56	5,6	5 047	6,2	118	5,2	599	4,6	5 820	6,0
16	23-27	76	7,6	5 919	7,3	140	6,2	701	5,4	6 836	7,0
17	18-22	116	11,6	8 791	10,8	241	10,6	1 156	8,9	10 304	10,6
18	13-17	103	10,3	9 145	11,3	246	10,8	1 482	11,4	10 976	11,3
19	8-12	192	19,2	15 992	19,7	453	19,9	2 594	19,9	19 231	19,7
20	5-7	103	10,3	11 014	13,6	373	16,4	2 796	21,4	14 286	14,7
21	1-4	22	2,2	3 683	4,5	123	,4	2 154	16,5	5 982	6,1
TOTAL		999	100,0	81 068	100,0	2 276	100,0	13 039	100,0	97 382	100,0

	Total	Pourcentage du Total
Blessures par arme à feu	32 957	16
Affections du système nerveux et des organes sensoriels	32 387	16
Accidents et autres traumatismes	30 253	15
Affections du squelette et des organes de la locomotion	21 699	10
Affections de l'appareil digestif	17 278	9
Affections de l'appareil respiratoire	16 990	8
Affections de l'appareil circulatoire	13 353	7
Maladies rhumatismales, maladies de la nutrition, maladies des glandes endocrines et autres maladies d'ordre général	12 805	6
Maladies infectieuses et parasitaires	6 978	3
Maladies congénitales et maladies rachidiennes	6 185	3
Maladies cutanées et sous-cutanées	5 689	3
Maladies de l'appareil génito-urinaire	3 318	2
Cancer et autres tumeurs malignes	1 534	1
Autres affections	1 353	1
TOTAL	202 779	100

TABLEAU 17
Répartition des
invalidités
ouvrant droit à
pension au 31
mars 1990

Commission canadienne des pensions

Édifice Daniel-J.-MacDonald
C.P. 9900
161, rue Grafton
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8V6

Président

John P. Wolfe, *maj. gén. (à la retraite)*,
C.D., C.R., LL.B., LL.M

Vice-président

Murray L. MacFarlane, C.R., B.C.L.

Commissaires

Yves Caron
Marcel Chartier, B.A., LL.L.
Andrew Chatwood
Shirley Cheevers
Jean Chiasson (spécial)
Ross W. Cleary, C.R.
Nancy Donaldson (spécial à compter
d'août 1989)
Crawford Douglas
Robert L. Ford (spécial)
Raymond C. Forest (spécial)

Dorothy Jean Gogan, *infirmière*
diplômée, O.M.M., O.St.J., C.D.

George R. Henderson (spécial)

Robert G. Jones (spécial)

James M. Lee, C.P.

Omer Léger (temporaire à compter de
décembre 1989)

Clifford McCabe, B.B.A., LL.B. (spécial)

William L. Morrison

J. Gaston Rivard, D.C.

Olga Rolfe

Gerald Sinclair

Joyce Mary Smith, B.S.W. (spécial)

Peter Walsh (spécial)

James Wood (spécial)

Conseiller juridique de la commission

Brian W. Chambers, B.A., M.A., LL.B.

Cadres supérieurs

Secrétaire exécutif du président et chef du secrétariat

W.H. Eckley, *1^{er}-col. (à la retraite)*, C.D.

Clinicien-conseil principal,

Prestations spéciales

R. Blair Mitchell, B.Sc., M.D.





Bureau de services juridiques
des pensions Canada

Bureau of Pensions
Advocates Canada

L'honorable Gerald S. Merrithew, C.P., député
Ministre des Anciens combattants
Ottawa (Ontario)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 19 de la Loi sur les pensions, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des travaux du Bureau de services juridiques des pensions pour l'exercice terminé le 31 mars 1990.

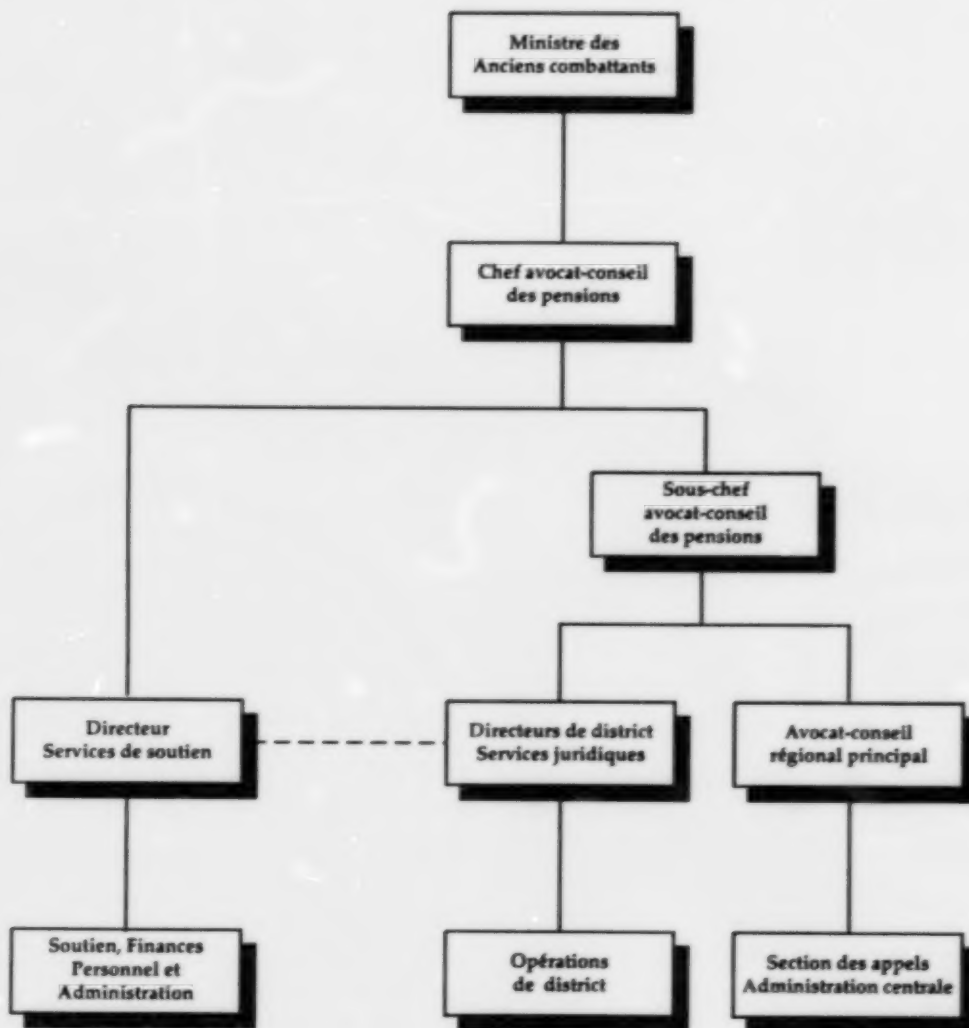
Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le chef avocat-conseil des pensions,

A. Lemieux



*Bureau de services
juridiques des pensions*



Bureau de services juridiques des pensions



Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé à titre d'organisme distinct en 1971, pour remplacer le Bureau des vétérans intégré au ministère des Anciens combattants. L'administrateur principal du Bureau est le chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil et à ce titre il est directement comptable au ministre des Anciens combattants. Le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige les opérations du Bureau.

Mandat et objectif du programme

Le mandat juridique du Bureau figure dans la partie II de la Loi sur les pensions. La Loi dispose spécifiquement que les fonctions du Bureau sont les suivantes : fournir un service de consultation aux requérants au sujet de l'application de la Loi sur les pensions et de toute autre loi ou ordonnance connexe; aider les requérants à la préparation et à la présentation de leurs demandes; prendre des dispositions pour que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux audiences tenues en vertu de la Loi. La Loi sur les allocations aux anciens combattants autorise le Bureau à représenter les requérants qui interjettent appel au sujet d'une allocation auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à la charge des anciens combattants décédés.

L'objectif du Bureau est de veiller à ce que les personnes qui désirent présenter des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes ou interjeter appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants puissent avoir accès à des services d'aide juridique de professionnels indépendants dans une relation d'avocat et de client. Outre l'aide dispensée en vertu de la Loi sur les pensions et de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, le Bureau conseille aussi les requérants qui demandent des prestations en vertu de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI) et des Lois sur la pension de retraite et sur la continuation de la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada.

Description du programme

L'organisation du Bureau est décentralisée. Les bureaux de district sont situés dans 21 grands centres de population à travers le Canada. Les avocats-conseils se rendent également dans d'autres localités de leur district afin de rencontrer les requérants et de présenter leurs demandes aux comités d'examen et d'évaluation de la Commission canadienne des pensions. La Direction générale des appels, sous la direction de l'avocat-conseil régional principal, siège à l'Administration centrale, à Charlottetown, et offre des services aux bénéficiaires de toutes les régions du pays en matière d'appel auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants.

Activités principales

Le tableau 18 donne un résumé quantitatif des présentations du Bureau aux divers organismes décisionnels. Le tableau 19 établit une comparaison entre les activités annuelles pour les exercices 1988-1989 et 1989-1990. Les figures 7 à 9 montrent le rendement du Bureau au cours des six dernières années.

Le nombre de demandes de présentation de Premières demandes de pension d'invalidité à la Commission canadienne des pensions a diminué de 2,2 p. 100 comparative-ment au dernier exercice (de 14 304 en 1988-1989 à 13 984 en 1989-1990). Le Bureau a pu augmenter de 4,9 p. 100 le nombre de Premières demandes présentées à la Commission canadienne des pensions (de 9 390 en 1988-1989 à 9 851 en 1989-1990). (Voir le tableau 19, section A.)

Le nombre de demandes d'appels à un comité d'examen ou d'évaluation de la Commission canadienne des pensions a augmenté de 4,4 p. 100 au cours de l'année (de 6 640 en 1988-1989 à 6 931 en 1989-1990). Le nombre de cas entendus est resté stable. (Voir le tableau 19, section B.)

Le nombre de demandes d'appels au Tribunal d'appel des anciens combattants a augmenté de 4,7 p. 100 comparativement à l'année dernière (de 2 065 en 1988-1989 à 2 162 en 1989-1990). Le nombre d'appels présentés au Tribunal est resté stable. (Voir le tableau 19, section C.)

Le temps moyen de traitement relativement aux Premières demandes est demeuré à 3,9 mois. On observe cependant des améliorations dans le temps moyen de traitement relative-ment aux audiences des comités d'examen et des comités d'évaluation (de 2,3 mois à 2 mois) et relativement

aux audiences du Tribunal d'appel des anciens combattants (de 6,3 mois à 5,4 mois). Il convient de noter que même si l'on a traité les demandes de pension plus rapidement, le Bureau a maintenu un taux de succès élevé. (Voir les sections D et E du tableau 19.)

Faits saillants

Le Bureau a demandé également des audiences d'interprétation au Tribunal d'appel des anciens combattants sur des questions touchant les droits des requérants et des pensionnés.

Pour ce qui est du dénouement des cas particuliers, le Bureau est satisfait des résultats obtenus dans plusieurs domaines importants. En septembre 1989, le Tribunal d'appel des anciens combattants a accepté la thèse du Bureau dans une décision qui a permis aux veuves de poursuivre les demandes de pension présentées avant le décès de l'ancien combattant.

Dans un autre cas, le Tribunal d'appel des anciens combattants a reconnu avec le Bureau que la Commission canadienne des pensions et les comités d'examen ne pouvaient rejeter sommairement les rapports des chiropraticiens.

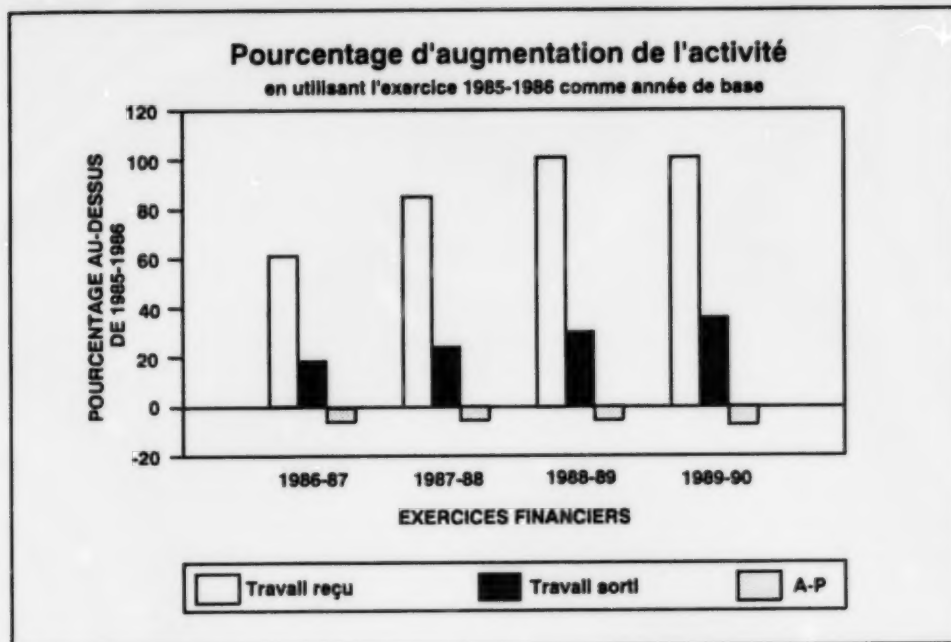


FIGURE 7

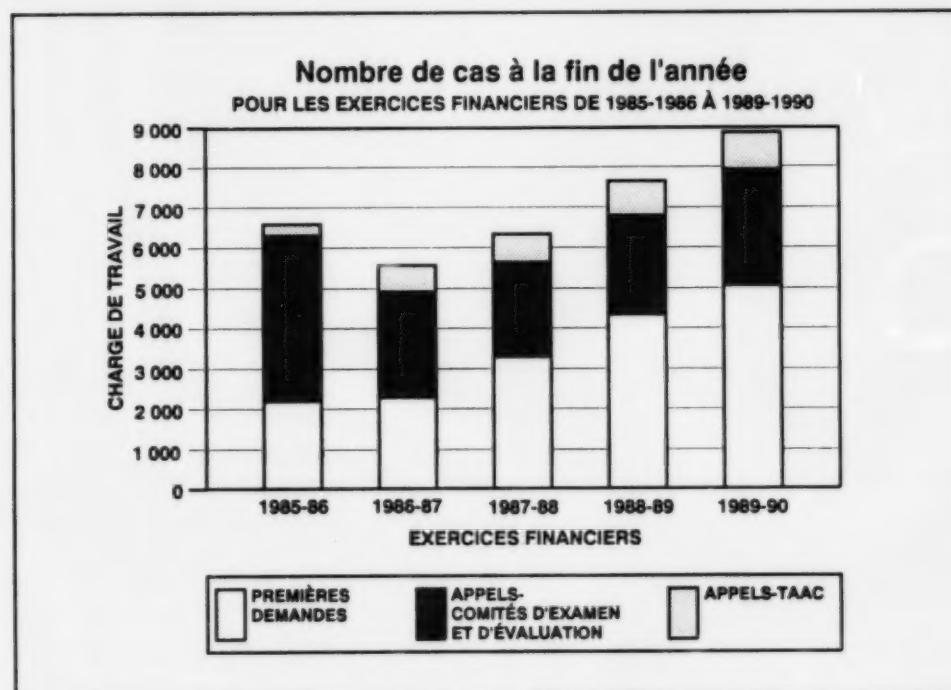
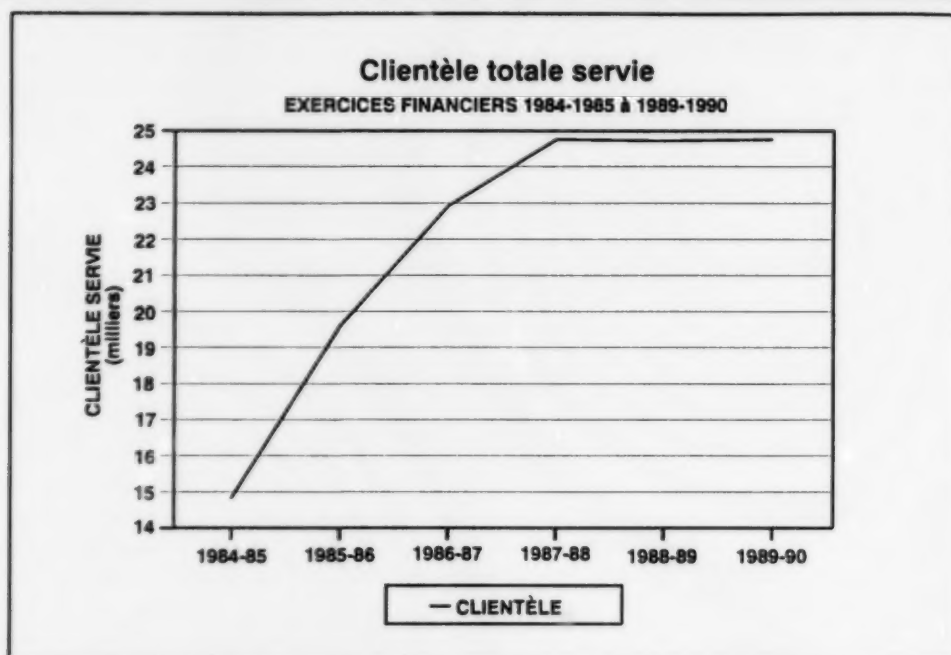


FIGURE 8

FIGURE 9



TABEAU 18
Bureau de services
juridiques des
pensions. Demandes
de pension présentées
à la Commission
canadienne des
pensions (CCP);
appels d'examen et
d'évaluation à la CCP
et appels au Tribunal
d'appel des anciens
combattants (TAAC)
par district, exercice
1989-1990

	Premières demandes	Appels d'examen et d'évaluation	Appels TAAC	Services de consultation	Clients totaux
St. John's	165	106	47	112	430
Charlottetown	204	98	33	228	563
Halifax	562	438	148	464	1 611
Saint John	426	585	113	554	1 678
Québec	353	256	133	335	1 077
Montréal	1 090	593	526	753	2 962
Ottawa	956	506	172	204	1 838
Kingston	216	247	72	162	697
Toronto sud	351	224	94	371	1 041
Toronto nord	239	109	86	356	790
Hamilton	311	134	39	208	692
London	518	347	142	242	1 249
North Bay	438	254	57	190	939
Winnipeg	484	203	66	196	949
Regina	176	93	33	130	432
Saskatoon	195	83	18	138	434
Calgary	436	284	109	295	1 124
Edmonton	375	168	70	324	937
Vancouver	1 080	470	142	674	2 366
Victoria	875	480	177	349	1 880
Penticton	401	201	86	353	1 041
TOTAL	9 851	5 879	2 363	6 637	24 730

	1989-1990	1988-1989	Différence	Pourcentage
A. Premières demandes à la CCP				
Réception des premières demandes de pension	13 984	14 304	(320)	(2,2)
Demandes présentées à la Commission canadienne des pensions	9 851	9 390	461	4,9
Demandes retirées	3 421	3 946	(525)	(13,3)
Demandes de pension qui n'avaient pas encore été instruites le 31 mars	5 077	4 365	712	16,3
B. Audiences d'examen et d'évaluation à la CCP				
Réception de demandes d'appels	6 931	6 640	291	4,4
Nombre d'appels retirés	571	923	(352)	(38,1)
Nombre d'auditions d'appels	5 879	5 784	95	1,6
Cas en attente le 31 mars	2 907	2 426	481	19,8
C. Audiences du Tribunal d'appel des anciens combattants				
Réception de demandes d'appels	2 162	2 065	97	4,7
Appels présentés	2 363	2 332	31	1,3
Appels en attente le 31 mars	883	841	42	5,0
D. Temps moyen de traitement (en mois)				
Premières demandes (recherche, préparation et présentation)	3,9	3,9	0	0
Audiences d'examen et d'évaluation (préparation et attestation selon laquelle la demande est prête à être instruite)	2,0	2,3	(0,3)	(13,0)
Audiences du Tribunal d'appel des anciens combattants (préparation et présentation)	5,4	6,3	(0,9)	(14,3)
E. Taux de succès				
Premières demandes	49	53	(4)	(4,0)
Comités d'examen/d'évaluation	70	67	3	3,0
Appels devant le Tribunal d'appel des anciens combattants	37	40	(3)	(3,0)
F. Nombre total de clients servis				
Demandes, appels et consultations	24 730	24 641	89	0,4
G. Ressources utilisées				
Années-personnes	131	133	(2,0)	(1,5)

TABEAU 19
Bureau de services juridiques des pensions.
Comparaison des activités annuelles des exercices 1989-1990 et 1988-1989

Bureau de services juridiques des pensions

Édifice Daniel-J.-MacDonald
Pièce 271
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9

Chef avocat-conseil des pensions
André Lemieux, B.A., LL.B.

Sous-chef avocat-conseil des pensions
Evan R. Elkin, B.A., B.J., LL.B.

Avocat-conseil régional principal
Rick C. MacLeod, B.A., LL.B.

Avocats-conseils régionaux
Bernard Butler, B.Sc., LL.B.
Roy J. Ridlington, C.D., B.A., LL.B.
Aidan Sheridan, B.B.A., LL.B.
Marilyn MacKinnon, B.B.A., LL.B.

Mary Ann Burke-Matheson, B.A., LL.B.

Charles Duguay, B.B.A., LL.B.

Charles Keliher, B.A., LL.B.

Irene Gauthier, LL.B.

Directeur, Services de soutien

Barry Johnston, B.Comm., C.M.A.

Bureaux de district

Avocats-conseils de district des pensions*

St. John's (T.-N.)

Aidan Murphy, B.A., B.Ph., LL.B.*

Charlottetown (Î.-P.-É.)

Marilyn MacKinnon, B.A., LL.B.*

Halifax (N.-É.)

Scott Henderson, C.R., C.D.*

Calvin Wood, LL.B.

Anthony Sweet, B.Comm., LL.B.

Saint John (N.-B.)

Jean Saint-Pierre, B.A., LL.L.*

Susan Cochrane, B.S.A., LL.B.

Montréal (Québec)

Claudette Richer, LL.L.*

Gaëtan Paquette, D.E.C., LL.B.

Daniel Assh, B.Comm., LL.L. (jusqu'en décembre 1989)

Marie-Sénécal Tremblay, B.Soc.Sc., LL.B.

Québec (Québec)

Marie France Dubois, LL.L.*

J. Edouard Caron, C.D., B.A., B.L.L.

Ottawa (Ont.)

Eric Marinacci, LL.L.*

Walter Mutz, B.A., B.C.L., LL.B., LL.M.

John Mooney, LL.L.

George Brown

Kingston (Ont.)

Jack Commerford, C.D., LL.B.*

(jusqu'en février 1990)

Eric Marinacci, LL.L.* (à compter de février 1990)

Toronto nord (Ont.)

Neil McKinnon, B.A., LL.B.*

Toronto sud (Ont.)

Sylvia Kissin, B.A., B.C.L., M.A.*

Beth Allen, B.A., M.A., LL.B., LL.M. (jusqu'en mai 1989)

Hamilton (Ont.)

Glenn Pruden, LL.B.*

London (Ont.)

Lois Kit, B.A., LL.B.*

Catherine Lawson, B.A., LL.B.

Arthur Kruse, C.D., LL.B.

North Bay (Ont.)

Alain Godin, B.A., LL.B.*

Winnipeg (Man.)

Kurt Clyde, B.A., LL.B.*

Leonard Offrowich, B.A., LL.B.

Regina-Saskatoon (Sask.)

Nancy Kao, B.Sc., LL.B.*

Calgary (Alb.)

Nancy Hobson, LL.B.*

Edmonton (Alb.)

Brian Murphy, C.D., B.A., LL.B.

Daniel Assh, B.Comm., LL.L.* (à compter de décembre 1989)

Vancouver (C.-B.)

Elgin Hodgins, LL.B.*

Evelyn Morrisette, LL.B.

Janet Ellis, B.Sc., B.B.A., LL.B.

Victoria (C.-B.)

Susan Ruttan, B.A., LL.B.*

Marv Bisal, C.D., LL.B.

Penticton (C.-B.)

James Beckett, B.A., LL.B.*

Lois se rapportant aux anciens combattants

Ministère des Anciens combattants

- Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
- Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)
- Loi sur le ministère des Anciens combattants
- . Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
- . Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
- . Règlement sur la corporation dite *Last Post Fund*
- . Règlement sur la formation des pensionnés
- . Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
- . Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
- . Règlement sur les soins aux anciens combattants
- . Règlement sur le traitement des anciens combattants
- Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
- Loi d'établissement de soldats
- Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants
- Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
- Loi sur l'assurance des anciens combattants
- Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
- Loi sur les indemnités de service de guerre
- Loi sur les allocations aux anciens combattants
- . Règlement sur les allocations aux anciens combattants

Commission canadienne des pensions

- Loi sur les pensions
- Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Parties I à X)
- Loi sur la continuation de la pension des services de défense
- Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
- Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
- Loi sur la continuation de la pension de la Gendarmerie royale du Canada (décisions relatives aux demandes de pension d'invalidité et de prestations de décès)
- Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le *South African Military Nursing Service (Benefits)* (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)
- Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
- Décret sur les rentes et les gratifications aux titulaires de décorations pour bravoure
- Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax

Tribunal d'appel des anciens combattants

- Loi sur les pensions
- Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
- . Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
- Loi sur les allocations aux anciens combattants
- . Règlement sur les allocations aux anciens combattants
- Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils (Partie XI)

Loi sur la pension de retraite de la
Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la continuation de la pension
de la Gendarmerie royale du Canada

Loi sur la pension de retraite de la
Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la continuation de la pension
de la Gendarmerie royale du Canada

*Bureau de services
juridiques des pensions*

Loi sur les pensions
Loi sur les allocations aux anciens
combattants
Règlement sur les allocations aux
anciens combattants
Loi sur le Tribunal d'appel des
anciens combattants
Règlement sur le Tribunal d'appel
des anciens combattants
Loi sur les pensions et allocations de
guerre pour les civils (Partie XI)

TABEAU 20
Répartition des
effectifs au 31
mars 1990, par
programme et
agglomération

	Ministère des Anciens combattants								
	Opérations	Programmes	Office de l'établissement agricole des anciens combattants	Administration du Ministère	Total	Commission canadienne des pensions	Tribunal d'appel des anciens combattants	Bureau de services juridiques des pensions	Total
Administration centrale (Ottawa)	66	-	-	60	126	3	-	-	129
Administration centrale (Charlottetown)	-	417	45	390	852	43	45	27	967
Région de l'Atlantique	306	-	13	-	319	-	-	18	337
Région du Québec	219	-	6	-	225	5	-	15	245
Région de l'Ontario*	662	-	18	-	680	3	-	40	723
Région des Prairies**	350	-	11	-	361	-	-	22	383
Région du Pacifique	251	-	3	-	254	5	-	20	279
Hôpital Sainte-Anne***	1 393	-	-	-	1 393	-	-	-	1 393
TOTAL	3 247	417	96	450	4 210	59	45	142	4 456
* Comprend 119 employés du Foyer Rideau.									
** Comprend 67 employés du Foyer Saskatoon.									
*** Les employés du Foyer Senneville sont inclus avec l'Hôpital Sainte-Anne.									

TABEAU 21
Dépenses
budgétaires du
ministère des
Anciens
combattants et des
organismes
associés pour
l'exercice 1989-1990

	MONTANT	
	Répartition par programme 000 \$	Total du programme 000 \$
Programme des Anciens combattants		
Administration du Ministère		
Ministre des Anciens combattants, traitement et indemnité d'automobile	48	
Services de soutien du programme	33 984	
	34 032	
Soutien financier		
Administration	37 489	
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils	264 280	
Versements du Fonds de secours	2 317	
Aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)	647	
Contribution du Canada à la <i>Commonwealth War Graves</i> <i>Commission</i>	3 530	
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	29	
Contributions au Fonds du Souvenir	7 708	
Subvention au Fonds de bienfaisance de l'Armée	18	
Subvention à la Légion royale canadienne	9	
Rajustement actuariel du passif des programmes de l'assurance des anciens combattants	586	
Autres prestations	347	
	316 960	
Soins de santé		
Administration et entretien des hôpitaux et des foyers pour anciens combattants	118 851	
Services médicaux professionnels	98 662	
Autres services de santé achetés	89 078	
Voyages d'anciens combattants	9 820	
Cession d'hôpitaux ministériels	17 252	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	85 622	
Allocations de traitement et prestations connexes	2 263	
Fourniture de services de prothèse	489	
	422 037	
Pensions		
Administration	20 705	
Pensions d'invalidité, prestations de décès et rentes aux titulaires de décorations pour bravoure	897 834	
	918 539	
Gestion des contrats immobiliers		
Administration	4 563	
Total du programme des Anciens combattants		1 696 131
Programme de la Commission canadienne des pensions		4 556
Programme du Bureau de services juridiques des pensions		7 318
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants		2 641
DÉPENSES TOTALES		1 710 646

Index des tableaux statistiques

TABLEAU	PAGE
1 Dépenses et bénéficiaires d'AAC/AGC — 1989-1990	23
2 Nombre de titulaires d'AAC, réparti suivant les guerres, au 31 mars 1990	23
3 Allocations de guerre pour les civils, réparties selon le service, en vigueur au 31 mars 1990	23
4 Taux des AAC/AGC du 1 ^{er} janvier 1980 au 31 mars 1990	24
5 Dépenses et bénéficiaires d'AAC/AGC de 1979-1980 à 1989-1990	24
6 Fonds de l'assurance des anciens combattants au 31 mars 1990	27
7 Fonds de l'assurance des soldats de retour au pays au 31 mars 1990	27
8 Fonds en fiducie du 1 ^{er} avril 1989 - 31 mars 1990	28
9 Nombre approximatif d'anciens combattants par région du Ministère, 1990	33
10 Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, perception pour l'exercice 1989-1990	47
11 Conseil de révision des pensions (CRP) et Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC), exercices 1987-1988, 1988-1989 et 1989-1990	57
12 Bénéficiaires de pensions, 1986-1990	63
13 Autres allocations et compensations en vigueur au 31 mars 1990	63
14 Bénéficiaires de pensions selon le type de service au 31 mars 1990	63
15 Fonds en fiducie administrés par la Commission canadienne des pensions 1989-1990	64
16 Nombre et catégorie de bénéficiaires de pension d'invalidité et d'indemnité de prisonnier de guerre au 31 mars 1990	64
17 Répartition des invalidités ouvrant droit à pension, au 31 mars 1990	65
18 Bureau de services juridiques des pensions. Demandes de pension et d'appels, exercice 1989-1990	72
19 Bureau de services juridiques des pensions. Comparaison des activités annuelles des exercices 1989-1990 et 1988-1989	73
20 Répartition des effectifs au 31 mars 1990, par programme et agglomération	76
21 Dépenses budgétaires du ministère des Anciens combattants et des organismes associés, exercice 1989-1990	77

FIGURE

1 Pensions de décès et d'invalidité - Dépenses, 1980-1990	15
2 Programme pour l'autonomie des anciens combattants	17
3 Prestations de traitement - Dépenses, 1986-1987 à 1989-1990	18
4 Anciens combattants et veuves (veufs) bénéficiaires d'AAC/AGC par catégories d'âge au 31 mars 1990	22
5 Répartition de la charge de travail par cas au TAAC, 1989-1990	56
6 Cas au TAAC par représentants, 1989-1990	57
7 Pourcentage d'augmentation de l'activité en utilisant l'exercice 1985-1986 comme année de base	71
8 Nombre de cas à la fin de l'année pour les exercices financiers de 1985-1986 jusqu'à 1989-1990	71
9 Clientèle totale servie. Exercices financiers 1984-1985 jusqu'à 1989-1990	72